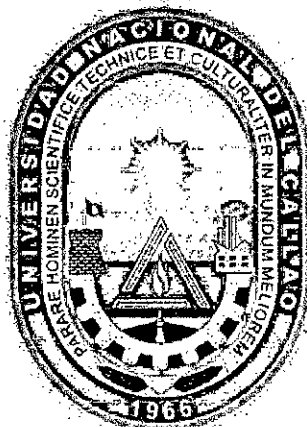


**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD  
CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA, 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
DE GERENCIA EN SALUD**

**ROCIO ESTELA MIRANDA WATANABE  
TERESA TEJADA CHOLAN**

**Callao, 2018  
PERÚ**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA PRESIDENTE
- DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ VOCAL
- MG. MERY JUANA ABASTOS ABARCA VOCAL

**ASESORA:** Mg. JUANA LÓPEZ LOAYZA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 22 y 23

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 27 de Junio del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado Nº 108 y 109-2018-CDUPG-FCS.- del 22 de Junio de 2018

## DEDICATORIA

A nuestros esposos por su incondicional apoyo moral y a nuestros hijos por ser el motor que impulsa nuestra superación continúa.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao, a  
nuestros profesores, al Centro de Salud  
Conde de la Vega Baja fortalecedores de  
nuestro crecimiento profesional.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>CARATULA</b>	
<b>PÁGINA DE RESPETO</b>	
<b>HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>INDICE</b>	<b>1</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>10</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>11</b>
1.1 Identificación del problema	11
1.2 Formulación de problemas	12
1.3 Objetivo general y específicos de la investigación.	12
1.4 Justificación	13
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>14</b>
2.1 Antecedentes del estudio	14
2.2 Bases epistémicas	23
2.3 Bases científicas	27
2.4 Bases Culturales	36
2.5 Definición de Términos básicos	37

<b>III.</b>	<b>VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>39</b>
	3.1 Definición de las variables	39
	3.2 Operacionalización de variables	40
	3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	42
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>43</b>
	4.1 Tipo de Investigación	43
	4.2 Diseño de la Investigación	43
	4.3 Población y Muestra	44
	4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
	4.5 Procedimientos de recolección de datos	45
	4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	46
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>47</b>
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>62</b>
	6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	62
	6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.	68
<b>VII</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
<b>VIII</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
<b>IX</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>78</b>
	Anexo 1 Matriz de Consistencia	79
	Anexo 2 Instrumentos	82
	Anexo 3 Consentimiento Informado.	89

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 5.1	Distribución de frecuencia según edad del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017.	47
Cuadro 5.2	Distribución de frecuencia según puesto de trabajo del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017.	48
Cuadro 5.3	Distribución de frecuencia según grupo ocupacional del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017.	49
Cuadro 5.4	Distribución de frecuencia según condición laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017.	50
Cuadro 5.5	Distribución de frecuencia según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017.	51
Cuadro 5.6	Distribución del personal del centro de salud Conde de la Vega Baja según la dimensión trabajo en general de Satisfacción Laboral 2017.	52

Cuadro 5.7	Distribución del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja según la dimensión Oportunidades de Progreso 2017	53
Cuadro 5.8	Distribución del personal del Centro de Salud Conde de la Vega baja según dimensión Interrelación con los Compañeros de Trabajo 2017	54
Cuadro 5.9	Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja según la dimensión de Conflicto y Cooperación 2017	55
Cuadro 5.10	Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja según la dimensión Motivación 2017	56
Cuadro 5.11	Distribución de frecuencia según la dimensión Identidad del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2017	57
Cuadro 5.12	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja lima 2017.	58
Cuadro 5.13	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Trabajo en General del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017.	59



Cuadro 5.14	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Interacción con los Compañeros de Trabajo.	60
Cuadro 5.15	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Oportunidad de Progreso.	61
Cuadro 6.1	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017	63
Cuadro 6.2	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Trabajo en General del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.	64
Cuadro 6.3	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Interacción con los Compañeros de Trabajo del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.	66
Cuadro 6.4	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción con las Oportunidad de Progreso del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 5.1      Distribución de frecuencia según edad del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017. 47
- Gráfico 5.2      Distribución de frecuencia según puesto de trabajo del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017. 48
- Gráfico 5.3      Distribución de frecuencia según grupo ocupacional del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017. 49
- Gráfico 5.4      Distribución de frecuencia según condición laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017. 50
- Gráfico 5.5      Distribución de frecuencia según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja que participo en el estudio 2017. 51
- Gráfico 5.6      Distribución del personal del centro de salud Conde de la Vega Baja según la dimensión trabajo en general de Satisfacción Laboral 2017. 52

Gráfico 5.7	Distribución del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja según la dimensión Oportunidades de Progreso 2017	53
Gráfico 5.8	Distribución del personal del Centro de Salud Conde de la Vega baja según dimensión Interrelación con los Compañeros de Trabajo 2017	54
Gráfico 5.9	Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja según la dimensión de Conflicto y Cooperación 2017	55
Gráfico 5.10	Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja según la dimensión Motivación 2017	56
Gráfico 5.11	Distribución de frecuencia según la dimensión Identidad del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2017	57
Gráfico 5.12	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja lima 2017.	58
Gráfico 5.13	Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Trabajo en General del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017.	59

Gráfico 5.14 Relación de la Cultura Organizacional y la 60  
Satisfacción con la Interacción con los  
Compañeros de Trabajo.

Gráfico 5.15 Relación de la Cultura Organizacional y la 61  
Satisfacción con la Oportunidad de Progreso.

## RESUMEN

La investigación tuvo como **OBJETIVO GENERAL** determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima, la **MÉTODOLOGIA DE ESTUDIO** fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 50 trabajadores siendo su muestra 44 trabajadores del Centro de salud Conde de la Vega Baja, la técnica de instrumento de datos utilizadas fueron las encuestas y cuestionarios, en el procesamiento estadístico se usó SSPP, prueba Rho Spearman, los **RESULTADOS** indicaron que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud de Vega Baja Lima – 2017, en **CONCLUSIÓN** se evidencio una correlación positiva de nivel medio con tendencia a considerable ( $Rho = 0.641$ ) ( $p = 0.000$ ).

**PALABRAS CLAVES:** Cultura, Satisfacción, Organización y Calidad.

## **ABSTRACT**

The research had as **GENERAL OBJECTIVE** to determine how the organizational culture relates to job satisfaction in the Health Center Conde de la Vega Baja Lima, the **METHODOLOGY OF STUDY** was of a quantitative, descriptive, correlational and transversal type of non-experimental design of cross section, the population was made up of 50 workers, 44 of them being workers from the Conde de la Vega Baja Health Center, the technique of data instrument used were the surveys and questionnaires, in the statistical processing SSPP was used, Rho Spearman test, the **RESULTS** indicated that there is a relationship between the organizational culture and the job satisfaction of the personnel working in the Vega Baja Health Center Lima - 2017, in **CONCLUSION** a positive correlation of medium level with a tendency to considerable (Rho = 0.641) (p = 0.000).

**KEY WORDS:** Culture, satisfaction, organization and quality

## I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Identificación del problema

El estudio del comportamiento individual y de grupo ha inquietado a diversos investigadores, los cuales han demostrado que los conceptos de simbolismo, lenguaje y rituales pueden ser usados para analizar y comprender la vida organizacional (1).

La cultura organizacional puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización que adopta una institución, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su quehacer y un bienestar sostenidos con vista a garantizar una adaptación externa adecuada (2).

La cultura de la organización es clave para el éxito de una empresa (3) y salud no se escapa a este accionar porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Por ello, los centros de salud requieren contar con mecanismos de su medición periódica.

La cultura reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades, contiene la información sobre los valores, principios, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite (4).

En el Centro de Salud Conde de la Vega Baja, sé observó al personal que labora en dicha institución con muchos conflictos interpersonales y

laborales, así como inconformidad con los horarios de trabajo, remuneraciones bajas y déficit de beneficios al trabajador.

Actualmente es necesario realizar trabajos sobre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno, ya que si se logra alcanzar la satisfacción del usuario interno ello también traerá como consecuencia que la entidad de salud se dirija al logro de sus metas propuestas.

## **1.2 Formulación del problema**

Problema General

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima, 2017?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación de la Cultura organizacional con la dimensión Trabajo en General.
- Identificar la relación de la Cultura Organizacional con la dimensión Interacción con los Compañeros de Trabajo.



- Identificar la relación de la Cultura Organizacional con la dimensión Oportunidad de Progreso.

#### **1.4 Justificación**

La justificación del problema abarca diversos campos la Justificación Práctica y la Justificación de Población Social.

La importancia del problema de la presente investigación está orientado a mejorar la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que consecuentemente va dar mejoras en la atención al cliente externo.

##### **1.4.1 Justificación Práctica**

Desde el punto de vista práctico será relevante porque se mejorara las relaciones interpersonales y laborales logrando de esta manera una armoniosa participación conjunta de todo el personal optimizando el cumplimiento de las funciones de cada cliente interno.

##### **1.4.2 Justificación de Población Social**

Desde el punto de vista social la cultura organizacional actúa como sistema de control que influye en las actitudes y comportamiento de los empleados, esta investigación contribuirá a mejorar en forma positiva, la cultura participativa de los empleados y mantener unida a la organización frente al cliente externo mostrando los valores que interactúan frente a la interpretación de la realidad compartida.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

SALAZAR GUERRA J M. Guatemala (2013). Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital Nacional Roosevelt de Guatemala. El objetivo de la investigación fue establecer la relación que tiene la Cultura Organizacional con la Satisfacción Laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. La metodología de estudio fue cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 46 trabajadores administrativos de ambos sexos con rango de edad de entre 20 a 50 años. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios para medir la cultura organizacional de Cameron y Quinn (2006) y las encuestas para medir la satisfacción laboral de José L. Meliá (1990). Los resultados obtenidos mostraron correlación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt. En conclusión a pesar que el personal no cuenta con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. Se recomendó que en el área de Recursos Humanos se mejoren las instalaciones de infraestructura que permitirán al personal tener una mejor movilización y orden alcanzando la satisfacción y mejorando la calidad de su trabajo. (5)

MADRAZO PEREZ M. Madrid España (2015). La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración. El estudio tiene como objetivo general describir la cultura de enfermería en el marco de una organización sanitaria de Atención Primaria en Cantabria. La metodología de estudio fue cualitativo descriptivo de diseño no experimental, su población estuvo conformada por 412 profesionales, como instrumento de recolección de datos se utilizó las entrevistas. Los resultados revelan un patrón de creencias compartidas, fruto de la interacción entre enfermeras con otros profesionales, así mismo se identificó que los mecanismos que influyen en la creación de la cultura organizacional reconocidos a través de las etapas del ciclo vital organizativo de la Atención Primaria, son similares a los de otras organizaciones. En conclusión se encontró ausencia de una política de personal, la invisibilidad profesional percibida y el liderazgo profesional, son elementos de la cultura que reflejan contradicciones en la evolución del modelo de Atención Primaria. Se recomendó analizar la dinámica de trabajo en los centros de salud (6).

ARBOLEDA POSADA G, LOPEZ RIOS Colombia (2017). Cultura Organizacional en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Valle de Aburrá. El objetivo del presente trabajo fue identificar la percepción que tienen los empleados del sector salud acerca de la cultura organizacional en las instituciones públicas y privadas en el Valle de Aburrá, Colombia. La metodología de estudio fue cuantitativa de corte

transversal de diseño no experimental. La población consto de 224 empleados de instituciones prestadoras de servicios de salud de mediana y alta complejidad, los instrumentos utilizados fueron las encuestas para identificar el grado de conocimiento que tienen los empleados del sector salud acerca de la cultura organizacional en las instituciones públicas y privadas. Los resultados obtenidos fueron: 79% manifestaron que en su institución existen mecanismos para evaluar inquietudes, dudas e ideas especialmente en las instituciones públicas y de alta complejidad, el 44% declaró tener excelente comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo, el 62% asumió positivamente el cambio en los procesos institucionales, con mayor participación para el sexo femenino. Se concluyó que la mayoría de los empleados perciben una cultura organizacional favorable en sus instituciones. Se recomendó incorporar estrategias de orientación, buenas prácticas y un sistema de evaluación de la efectividad y eficacia, así como mejorar las capacitaciones y actualización global (7).

PABLOS GONZALES M. España (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. El objetivo de este estudio fue determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que laboran en los hospitales públicos pertenecientes al sistema Extremeño de Salud (SES) de las ciudades de Badajoz y Cáceres. La metodología fue de tipo cuantitativo, cualitativo y descriptivo de diseño no

experimental. La población fue de 806 enfermeras se trabajó con una muestra 745. El instrumento utilizado fue el cuestionario y grupo de debates. Los resultados estadísticos detallan que; el 86.58% son mujeres, en un rango de edad de 46-55 años, 49.12% son nombrados, 73.48% llevan más de 10 años trabajando en el hospital, 46.09% llevan más de 10 años trabajando en el mismo puesto actual. En conclusión, en el ámbito de trabajo, las enfermeras que laboran en los hospitales de Cáceres, muestran una satisfacción mayor que las de Badajoz. Recomendación, prevenir la insatisfacción en el personal de enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente con el cuidado de los pacientes y en la propia salud de los enfermos (8).

CALCINA CACERES M. Perú (2012). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. El objetivo de este estudio fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. La metodología de estudio fue cuantitativo, de corte transversal de diseño no experimental. La población estuvo conformado por 35 enfermeros. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. Los resultados encontrados fueron: En relación al clima organizacional 71.4 % fue regular y 28.6% fue bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60%, recompensa 83%, apoyo 83%,

estándares de desempeño 51% , y conflicto 83% manifestaron que fue regular; seguido de un 57% que expresa que es muy bueno la estructura, Según la satisfacción laboral 85.7% fue media, 8.6% alta, y 5.7% baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68.6%, beneficios laborales 57%, políticas administrativas 91.4%, relaciones sociales 91.4%, desarrollo personal 68.6%, desempeño de las tareas 77.1%, relación con la autoridad 62.9%, el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media. En conclusión el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto; En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas. Recomendaciones, mejoramiento de infraestructura y ambiente iluminados, así como un mejorar las buenas prácticas (9).

QUISPE ATUNCAR C, BELTRAN SARAVIA V. Lima-Perú (2014). Cultura organizacional y Satisfacción Laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el Marco de la Acreditación Universitaria Oscar Tinoco Gómez. El objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el estamento docente de la facultad de ingeniería industrial de la UNMSM. La metodología fue descriptivo-correlacional de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 60 docentes nombrados en la facultad de Ingeniería Industrial, el estudio comprendió a

58 de ellos. Las puntuaciones promedio de los docentes denotan un índice de satisfacción laboral de 75.76 sobre un total de 110 puntos (69%). En la dimensión desarrollo profesional alcanzan en promedio 15.10 sobre un total de 20 puntos (76%); en la relación con su jefe obtienen 15.34 (77%); en su relación con sus colegas alcanzan 12.95 (65%); mientras que en el desarrollo de sus funciones obtienen 16.02 (64%); alcanzan 9.71 (65%) en permanencia; finalmente, en el aspecto de las condiciones físicas para laborar obtienen una puntuación promedio de 6.79 (68%). En todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral se obtuvieron puntuaciones que denotan un adecuado índice de satisfacción laboral, destacando las dimensiones de desarrollo profesional y relación con el jefe del departamento académico. En el aspecto de motivación, el puntaje promedio fue de 15.33 sobre un máximo de 25 puntos (61%); en la dimensión de valores que se cultivan en la FII el promedio alcanzado fue de 17.55 sobre un total de 30 puntos (59%); en los niveles de comunicación al interior de la facultad se obtiene 15.84 sobre un total de 25 puntos (63%); finalmente, en el aspecto de identificación institucional, el puntaje promedio obtenido fue de 11.09 sobre un total de 20 puntos (55%). El coeficiente de correlación de Spearman (obtenido a partir de los puntajes de cada variable) fue de 0.545. En conclusión se ha demostrado que existe una relación positiva, aunque débil, entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM.

Recomendaciones mejorar y fortalecer los valores en los aspectos motivación, identificación institucional, comunicación, así se obtendrán mejores niveles de satisfacción (1).

LINO DURAND L. Lima-Perú (2015). Cultura Organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo del hospital regional Huacho. El objetivo principal fue determinar la relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho. La metodología fue de tipo cuantitativo de diseño no experimental, correlacional, con una población de 250 trabajadores nombrados. El instrumento utilizado fue la encuesta y cuestionario. Los resultados indican que existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho. En conclusión existe un nivel de significancia bilateral y un nivel de correlación de Rho 0.688 lo que indica que existe una moderada relación positiva. Recomendación, fortalecimiento de relaciones interpersonales, motivación y superación. (10)

BEDRIÑANA HUAYLLACAHUA E. Lima-Perú (2015). Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal. La metodología fue de



tipo Cuantitativo, de corte transversal, descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, Su población estuvo conformado por 90 trabajadores del Instituto Nacional Materno Perinatal. El instrumento empleada fue la encuesta y el Cuestionario. Los resultados muestran una correlación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral .En conclusión según la correlación de Spearman de 0.520, representando esta una considerable relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Recomendación fortalecer lazos interpersonales y desarrollo personal entre los trabajadores del Instituto Nacional Materno Perinatal (11).

ZELADA ROSALES V. Lima-Perú (2014). Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.El trabajo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. La metodología de estudio fue de nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 28 trabajadores. Los instrumentos utilizados fue la encuesta y el cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Los resultados obtenidos del 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios

laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. En conclusión el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo. Recomendaciones fomentar nuevas oportunidades para recibir capacitación, premio a un buen desempeño en el puesto al trabajador; reconocimiento por sus aportes y la toma de decisiones (12).

CRUZ RAMIREZ R. Lima-Perú (2016). Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos .LIMA – PERÚ. Este trabajo tuvo como objetivo identificar los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico del Hospital ESSALUD Suárez-Angamos III. La metodología de estudio fue cuantitativo, observacional, prospectivo, de corte transversal y analítico, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 93 médicos de todas las especialidades, como Instrumento de recolección de datos se utilizó, previo consentimiento informado, un cuestionario validado de satisfacción laboral de Chiang 2008, dividida en 6 dimensiones y fiabilidad de 0.9, luego se procesó en el programa SPSS v23, para el análisis estadístico se hizo uso de la estadística descriptiva, y la prueba de Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis. Los resultados muestran al sexo masculino predominantemente 56 % y 44 % sexo femenino, con una

edad promedio de 52 años con una desviación estándar de 11.08, casados en el 61 %, con una media de 19,4 años ejerciendo la especialidad y desviación estándar de 9.5, una media de 16,5 años en su actual puesto de trabajo y desviación estándar de 9.3, el 57 % tiene contrato indeterminado y el 70 % tiene más de un trabajo. El 65 % de los médicos se mostró satisfecho, no se encontró asociación entre las variables propias y el nivel de satisfacción general. El nivel de satisfacción por el trabajo fue de 75%, con el ambiente físico 64 %, la forma en que realiza su trabajo 78 %, con las oportunidades de desarrollo 49%, relación subordinado supervisor 72% y la remuneración 42 %. En conclusión el porcentaje de satisfacción de los médicos del Hospital Essalud Suárez-Angamos III son similares a los encontrados a nivel nacional y también dentro del promedio de algunos estudios en México, la India, Brasil, Alemania y Japón. Recomendación, mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores en el Hospital Dos de Mayo, y el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en Lima pertenecientes al MINSA (13).

## **2.2 Bases epistémicas**

### **2.2.1 Cultura organizacional:**

El primero que interpreta el concepto de cultura según Trujillo (2005) fue Edwards Tylor quien la define como un todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, el derecho, la moral, las costumbres

y cualquier otra capacidad y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad (14).

La cultura es el pegamento social o normativo que mantiene unida a una organización. Expresa los valores o ideas sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestadas en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado (1).

Según Libreros (2011), los principales elementos no visibles de una cultura organizacional son los valores que constituyen un tipo especial de creencias compartidas por sus miembros, quienes determinan el deber ser, es decir, lo que es bueno y deseable (valores positivos) y lo que es malo y no deseable (valores negativos) (15).

Es conveniente que cada organización conozca su cultura, ya que, le permite en gran medida describir su propia personalidad, que le hace distinta a las demás. Además permite la ayuda necesaria para definir, analizar y resolver aspectos que tienen que ver con la identidad de los miembros de la organización. Sirve también como un mecanismo de control de guía y moldea las actitudes y el comportamiento de los trabajadores (16).

Las dimensiones de la cultura organizacional son seis: Mitos e ideologías, Valores, Estructura Organizacional, Sistemas Motivacionales, Sentido de pertenencia y procesos de cambio y comunicación (1).

Según Varela (2009) uno de los primeros modelos de cultura organizacional fue de Schein quien analizaba la cultura organizacional en tres niveles, conocidos como artefactos. Un modelo más reciente es de Hatch en 1993 quien describe la cultura de la organización como algo dinámico, como los supuestos, los valores, los artefactos y los símbolos interactúan en cuatro procesos (16,17). El paradigma interpretativo – simbólico permite comprender las dinámicas culturales de las organizaciones desde el significado propio de cada individuo el cual le transmite, a través de los procesos de socialización organizacional (17).

#### 2.2.2 Satisfacción laboral:

Las teorías de la satisfacción laboral son disímiles puesto que ha existido siempre un gran interés por estudiarla. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes: la teoría de los dos factores: motivación-higiene, la segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores y por otra parte se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas (18).

El interés por la satisfacción laboral así como en el ámbito de investigación, es contemporánea al surgimiento de algunas corrientes psicológicas debido a que la satisfacción es considerada como una variable relacionada con el rendimiento, por lo que la psicología reivindica su interés para aplicar sus conocimientos y teorías en la mejoras de las interacciones sociales y sobre todo, en el estudio de la

influencia que tienen las condiciones físicas sobre el desempeño del personal (19).

Aquel interés inicial de las investigaciones cambia de forma importante hacia la identificación de las actitudes y los sentimientos individuales, las apreciaciones y valoraciones subjetivas de la situación laboral, las relaciones sociales, la comunicación, influencia del grupo de trabajo, sobre las características de las actitudes individuales y la satisfacción laboral (10).

Ruvalcaba F, Selva C, Sahagún M (2014), explican que Haprock en 1935 realizó el primer estudio formal sobre satisfacción laboral, en el cual consideraba las diferencias interindividuales y de grupo, observándose diferencias significativas en los niveles de satisfacción de acuerdo al grupo profesional y al tipo de actividad desempeño (19).

Ruvalcaba F, Selva C, Sahagún M (2014), mencionan una nueva investigación en el área, realizada por Schaff en el año 1953, en la cual se consideran variables internas no relacionadas con el ambiente de trabajo, sino con el sujeto mismo (19).

Sonia Palma en 1999 propone una definición de satisfacción laboral que incluye una gran variedad de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora (5).

## **2.3 Bases científicas**

### **2.3.1 Cultura Organizacional**

La cultura es definida de diversas formas: según el funcionalismo, estructural-funcionalismo, teoría clásica de la administración, teoría de la contingencia, teoría cognitiva de la organización, teoría simbólica de la organización, el estructuralismo y teorías transformacional de la organización. De los cuales la teoría del funcionalismo la considera a la cultura como un instrumento al servicio de las necesidades humanas, biológicas y fisiológicas y la antropología simbólica que indica que la cultura es un sistema de símbolos y significados compartidos ambas son las que se adaptan al trabajo en salud (17).

La cultura organizacional es un patrón de actividades humanas o de conductas, así como normas, sentimientos, creencias, actitudes y valores aceptados y propugnados por los miembros de la organización, que determinan su conducta y comportamiento (20).

La Cultura Organizacional marca la diferencia entre una organización y otra, refleja la identidad de sus miembros con la organización pues determina los rasgos organizacionales que están comprendidos en el concepto de cultura, que serán los elementos establecidos, conocidos y compartidos por el grupo social. Logra generar nexos entre los miembros y la organización a través de la lealtad y el compromiso, pues cada individuo posee un organismo y una serie de habilidades innatas que lo

hacen característico y diferente a los demás, pero es cierto que por medio de la adquisición de costumbres, normas, valores, actitudes, etc., la cultura le imprime su sello. Esto hace que se refuerce la estabilidad social, que cualquier cambio se oriente hacia las necesidades que se generen de manera óptima. Constituye además un mecanismo de control, estableciendo las reglas del juego, a partir de los diferentes modos de pensar, creer y hacer las cosas (21,22).

#### Características de la Cultura Organizacional (23)

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>CULTURA DÉBIL</b>	<b>CULTURA FUERTE</b>
Autonomía individual	Supervisión estrecha. El personal tiene poca libertad en su trabajo.	Supervisión general. El personal tiene libertad de resolver los problemas de su cargo.
Estructura	Puestos de trabajo estandarizados. Reglas y procedimientos debidamente formalizados.	Puestos de trabajo flexibles. Reglas y procedimientos no formalizados.
Apoyo	La gerencia centra su atención en la producción y muestra escaso interés por su personal.	La gerencia muestra gran interés, ayuda y afabilidad por su personal.
Recompensa al Desempeño	Se aprecian y premian la fidelidad, el esfuerzo, la cooperación. Se desconocen los niveles de productividad del personal.	Las compensaciones y ascensos que se otorgan al personal están basados en su nivel de productividad.
Tolerancia del Conflicto	La gerencia mantiene un nivel mínimo de conflicto constructivo.	La gerencia intencionalmente aumenta la intensidad



	debido a la presencia de conflictos disfuncionales o destructivos	del conflicto funcional o constructivo, lo suficiente para que siga siendo viable, autocrítico y creativo.
Tolerancia de Riesgo	Baja propensión al riesgo. No se estimula al personal a ser innovador ni a asumir riesgos.	Elevada propensión al riesgo. Se alienta y utiliza el talento creativo e innovador del personal.

Fuente: Curso de Gestión en las Redes de Establecimientos y Servicios de Salud Plan Operativo Anual 1998-MINSA-(2009).

### Clasificación de la Cultura Organizacional

Según Ansoff la tipifica, acorde con la evolución organizacional en (21,22):

- Cultura estable: Centrada en el pasado, buscan precedentes en los que basan futuras actuaciones. Es conservadora, no acepta cambio y es adversa al riesgo, su lema es: "No perturbar la calma" o "No zarandear el bote".
- Cultura reactiva: Centrada en el presente, busca en el pasado los fundamentos de posibles alteraciones. Acepta cambios mínimos. Su lema es: "Estar preparado para todo".
- Cultura de previsión: acepta el cambio siempre y cuando signifique una trayectoria semejante a la llevada hasta el presente. Se centra en el futuro, pero basando sus acciones futuras en extrapolaciones.

- Cultura exploratoria: acepta el riesgo siempre que exista una adecuada relación riesgo ganancia. Busca el cambio, aceptando la ruptura.
- Cultura creativa: busca cambios, que impliquen situaciones nuevas y muestra preferencia por riesgos no corrientes. Su principal lema es: "Inventar el futuro"

#### Factores para lograr el éxito organizacional (24)

Los establecimientos de salud, necesitan desarrollar culturas fuertes, con valores comunes compartidos para alcanzar la excelencia, en tal sentido, los factores para lograr el éxito organizacional que se requieren son:

- a. Disposición para la acción.
- b. Satisfacción de las necesidades de salud de los usuarios.
- c. Autonomía e iniciativa.
- d. Productividad del personal.
- e. Valores claros y muy bien asimilados.
- f. Espíritu práctico y fidelidad al establecimiento de salud.
- g. Estructura organizacional sencilla.
- h. Clima de gran entrega a los valores esenciales del establecimiento.

## Funciones de la Cultura Organizacional (24)

La cultura organizacional de un establecimiento de salud tiene las siguientes funciones:

- a. Definir los límites (distinción entre un establecimiento de salud y otro)
- b. Transmitir un sentido de identidad a sus miembros.
- c. Facilitar la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses personales del individuo.
- d. Incrementar la estabilidad del sistema social.

## Formas de transmisión de la Cultura Organizacional

Las formas más potentes de transmisión de la cultura de un establecimiento de salud, se realizan mediante:

- Historias (Narración de hechos, acciones y decisiones que afectan el futuro del establecimiento)
- Rituales (Secuencias repetitivas de los valores centrales del establecimiento).
- Símbolos materiales (Diseño, disposición de espacios y edificios, mobiliario y vestido de trabajadores)
- Lenguaje (Medio para identificar la cultura o subcultura, para aceptarla y conservarla).

Cambiar la cultura de una organización es difícil pero no imposible. Para poder lograrlo se debería:

- a. Diagnosticar y reconocer los elementos de la cultura prevaleciente, para buscar su adaptación al entorno.
- b. Reafirmar los valores y demás elementos valiosos de la cultura actual y cambiar aquellos que resulten disfuncionales.
- c. Hacer que los Jefes de todo nivel se conviertan en modelos positivos de roles, dando la pauta mediante su comportamiento.
- d. Promover los valores y principios congruentes con un entorno en constante cambio.
- e. Crear nuevas historias, símbolos y rituales compatibles con los nuevos valores.
- f. Seleccionar, promover y apoyar a los trabajadores que abrazan los nuevos valores que se pretende implantar.
- g. Rediseñar los procesos de socialización para que correspondan a los nuevos valores.
- h. Cambiar el sistema de premios para favorecer la aceptación del nuevo conjunto de valores.
- i. Reemplazar las normas no escritas con reglas formales aceptadas por consenso y que se hagan cumplir fielmente.
- j. Procurar obtener el consejo de los grupos cuya cultura está más desarrollada utilizando la participación de los trabajadores y la creación de una atmósfera con un alto grado de confianza.

### 2.3.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad (25)

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros (25)

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados los principales factores que determinan la satisfacción laboral son (25, 26,27):

- Crear lazos con los trabajadores.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Sistema de remuneraciones justas e incentivos
- Condiciones favorables de trabajo
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Según Robbins los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden ser abordados desde un punto de vista individual o desde la organización; para él los dos más importantes son, los años de carrera profesional y las expectativas laborales. De tal manera que el grado de satisfacción aumenta conforme lo hace la edad, aunque esta tendencia se

invierte en edades cercanas a la jubilación. Sin embargo, frecuentemente, aparece también bajo grado de satisfacción en aquellos trabajadores con antigüedad comprendida entre seis meses y dos años, relacionado principalmente con el incumplimiento de expectativas personales (26).

Ruvalcaba F, Selva C, Sahagún M. (2014) mencionan los diferentes conceptos de satisfacción laboral: Locke y Latham la definen como un estado emocional positivo o agradable que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales, Weinert la satisfacción laboral puede ser vista como reacciones, sensaciones, y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo. Aun cuando el termino satisfacción laboral se confunda con otros términos como actitud del empleado. Mencionan a Bullock el cual no se aleja de las definiciones antes citadas, y considera que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva hacia el trabajo, una reacción. O dicho de otro modo, es una reacción emocional positiva o negativa asociada con el trabajo de cada uno. Para Aamodt la satisfacción laboral es un estado emocional entre la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los trabajadores, que afecta directamente a la calidad del servicio prestado. Así desde una perspectiva del desarrollo organizacional, mejorar la satisfacción laboral de los empleados supone mejorar las relaciones personales así como la calidad percibida del cliente interno (19).

Modelos de Satisfacción Laboral

- a) Modelos basados en la satisfacción de necesidades, de acuerdo con esta, los empleados que satisfagan más necesidades dentro de la organización estarán más satisfechos. Por otra parte, en tanto se dificulta la satisfacción de las necesidades primarias (de carácter fisiológico y de seguridad); o secundarias (de pertenencia a grupos, estima y autorrealización), los empleados estarán más insatisfechos.
- b) Modelos basados en el grupo de referencia retoman los modelos basados en las actitudes hacia el trabajo, considerando el aspecto contextual o social. Los empleados construyen sus actitudes obteniendo información de su alrededor; la misma que les sirve de referencia. El ser humano centra la atención en cierta información, y proporciona expectativas relativas a la conducta individual y a las consecuencias lógicas de esa conducta. El personal se fija en aquellas personas que son semejantes a ellas para valorarse.
- c) Modelos basados en la comparación intrapersonal, estos modelos sugieren que las personas comparen lo que deseen con aquello que reciben; cuanto más pequeña sea la diferencia entre ambos aspectos mayor será la satisfacción. Este modelo considera que la mejor forma de observar si el personal está satisfecho es identificar la diferencia entre lo que desea y lo que tiene, también el modelo sugiere que la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce satisfacción o insatisfacción.

## Finalidad de la Satisfacción Laboral

En los últimos tiempos se ha incrementado el interés en las investigaciones del comportamiento en el trabajo y se debe a 3 motivos importantes:

- a) El Aspecto Cultural, debido a que las organizaciones valoran el crecimiento personal y la libertad (de la investigación de este tipo, surge la preocupación por el hecho de que todo ser humano tenga derecho a un trabajo digno y confortable, que le satisfaga y recompense).
- b) El Aspecto Funcional, que a través de la investigación de la satisfacción laboral se pueden observar otros aspectos laborales, como el absentismo, la rotación o el rendimiento.
- c) El Aspecto Histórico, por el que desde los inicios de la psicología como ciencia las empresas empezaron a hacer uso de los conocimientos generados sobre el comportamiento de ser humano, en ambientes laborales y organizaciones.

### **2.4 Bases Culturales**

La falta de una adecuada cultura organizacional encarece la satisfacción de los clientes internos lo cual no permite una adecuada atención a los clientes externos. Esto causa que los clientes externos acudan al centro de salud por obligación, ya que son de la jurisdicción, más que por la atención que se brinda en el establecimiento de salud.



Es así que el cliente interno no tiene conciencia clara de que su cultura organizacional conlleva a su satisfacción laboral y por ende determina la calidad de atención y productividad.

Los errores relacionados con una inadecuada cultura organizacional conllevan a una disminución de la satisfacción laboral causando impacto y deterioro de la imagen del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. La evaluación y entendimiento que la cultura organizacional está en relación con la satisfacción del usuario interno permitirá al Centro de Salud la difusión de estrategias de eficiencia y eficacia internas para lograr una adecuada Cultura Organizacional y por ende permitirá optimizar la satisfacción del cliente interno lo cual, a su vez, se va a plasmar en la calidad de atención al usuario externo.

## **2.5 Definición de términos básicos**

### **Cultura Organizacional**

Patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

### **Laboral**

Se refiere a los trabajadores y su relación con su empresa en su ámbito de trabajo.

### **Satisfacción**

Se refiere a un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

### Conflicto y cooperación

Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización (29).

### Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (29).

### Interrelación con los Compañeros de Trabajo

Personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores (28).

### Motivación

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización (29).

### Trabajo en general

Labor que demanda todos los conocimientos que tienen el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular (28).

### **III. VARIABLES E HIPOTESIS**

#### **3.1 Definición de Variables**

##### **3.1.1 Variable independiente: Cultura Organizacional.**

La cultura organizacional son los patrones de comportamiento de los trabajadores los cuales llegan a convertir a una organización en productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

##### **3.1.2 Variable dependiente: Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional en que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral, de la organización y de la sociedad en su conjunto.

### 3.2 Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de Medida
Cultura Organizacional	La cultura organizacional son los patrones de comportamiento de los trabajadores los cuales llegan a convertir a una organización en productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.	1.Conflicto y Cooperación.	1.Interacción con los Compañeros de trabajo.  2. Trabajo con otras áreas.	1. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.  2. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	Cuantitativa Ordinal.  Escala de Likert.  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nunca= 1</li> <li>▪ A veces = 2</li> <li>▪ Frecuentement e= 3</li> <li>▪ Siempre = 4</li> </ul>
		2. Motivación.	1. Ascensos escalonados.  2. Reconocimiento al buen desempeño.	1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.  2. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	
		3. Identidad.	1. Cumplimiento de metas trazadas en mi establecimiento.  2. Desarrollo de funciones óptimas.	1. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de organización de salud.  2.Me interesa el desarrollo de mi organización	

Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional en que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral, de la organización y de la sociedad en su conjunto.	1.Trabajo en General	<p>1. Adaptación al medio Laboral.</p> <p>2. Modernidad y tecnología de acuerdo al área de trabajo.</p> <p>3. Políticas empleadas en la organización.</p>	<p>1. Puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.</p> <p>2. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.</p> <p>3. En términos generales me siento satisfecho con mi centro de labor.</p>	<p>Escala de licker.</p> <p>Donde los valores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Totalmente de acuerdo con la opinión = 5</li> <li>▪ Mayormente de acuerdo con la opinión = 4</li> <li>▪ Indiferente a la opinión = 3</li> <li>▪ Pocas veces de acuerdo con la opinión = 2</li> <li>▪ Totalmente en desacuerdo con la opinión = 1</li> </ul>
		2. Oportunidad de Progreso.	<p>1. Cursos de actualización.</p> <p>2. Talleres y dinámicas sociales.</p>	<p>1. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.</p> <p>2. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.</p>	
		3. Interrelación con los compañeros de trabajo.	<p>1. Trabajo en equipo.</p> <p>2. Quejas y sugerencias.</p>	<p>1. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.</p> <p>2. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.</p>	

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis General**

- La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

#### **3.3.2 Hipótesis Específicas**

- La cultura organizacional se relaciona de manera directa con el trabajo en general.
- La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la interacción con los compañeros de trabajo.
- La cultura organizacional se relaciona de manera directa con las oportunidades de progreso.

## IV. METODOLOGIA

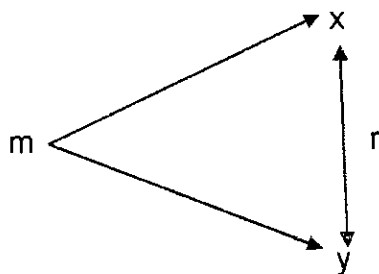
### 4.1 Tipo de Investigación

El tipo de Investigación es cuantitativa por que evalúa, predice y estima las actitudes y comportamientos, descriptiva porque se observa y describe el comportamiento del personal, correlacional porque determina si dos variables están correlacionadas o no, es decir analiza si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable y transversal por que los datos se recolectaron en un momento determinado.

### 4.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la Investigación es no experimental de corte transversal tipo observacional.

Se consideran observacionales los estudios en los que el factor de estudio no es asignado por los investigadores sino que estos se limitan a observar, medir y analizar determinadas variables, sin ejercer un control directo de la intervención cuyo esquema de investigación es : (13)



Donde:

m=Tamaño de la muestra.

x= Cultura Organizacional.

y=Satisfacción Laboral.

r=Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral.

### 4.3 Población y Muestra

#### 4.3.1 Población:

Estuvo conformado por 50 trabajadores que laboran en el centro de salud Conde de la Vega Baja. Para estimar el tamaño de muestra necesaria y representativa del universo de trabajadores para el presente estudio, se consideró la siguiente fórmula para poblaciones finita.

Cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{(Z \alpha/2)^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

Nivel de confianza	$\alpha$	95%
Probabilidad que el evento ocurra	(P)	0.5
Probabilidad que el evento no ocurra	(Q)	0.5 %
Error máximo permitido	E	0.05%
Tamaño de la población	(N)	50
Margen de confiabilidad	(Z $\alpha/2$ )	1.96

Reemplazando los datos tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (50)}{(0.05)^2(49) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} =$$

n=44



#### 4.3.2 Muestra

La muestra según fórmula estadística para población finita fue de 44 trabajadores del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### 4.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos, que se utilizó en el presente trabajo fue la observación directa para la interacción con cada participante.

#### 4.4.2 Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos, que se emplearon en el estudio fueron los cuestionarios y encuestas que consta de información para medir las variables, es decir sirve para la recopilación de la información por medio de preguntas concretas aplicadas a un universo o muestra establecidos, con el propósito de conocer una opinión. Tiene la gran ventaja de poder recopilar información en gran escala debido a que se aplica por medio de preguntas sencillas que no deben implicar dificultad para emitir la respuesta; además su aplicación es personal y está libre de influencias.

### **4.5 Procedimientos de recolección de datos**

En el presente estudio se realizaron los siguientes pasos:

- Se solicitó autorización al Responsable de Atención Primaria de Salud del Centro de Salud Conde De la Vega para realizar el trabajo de Investigación.
- Se solicita consentimiento a cada participante integrante de la muestra.

#### **4.6 Procedimiento estadístico y análisis de datos**

- Se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos.
- Se aplicó la Prueba Rho Spearman para relacionar las variables Cultura Organizacional y Satisfacción laboral.
- Para evaluar la cultura Organizacional se usó el Cuestionario del Clima Laboral el cual se encuentra en el Documento Técnico "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional- V.02" aprobado por RM N° 468-2011/MINSA.
- Para evaluar la Satisfacción laboral se utilizó la Encuesta de satisfacción del personal de salud, dicha encuesta corresponde al MINSA 2002 la cual es usada actualmente en todos los Establecimientos de Salud del Perú.

## V. RESULTADOS

Cuadro 5.1

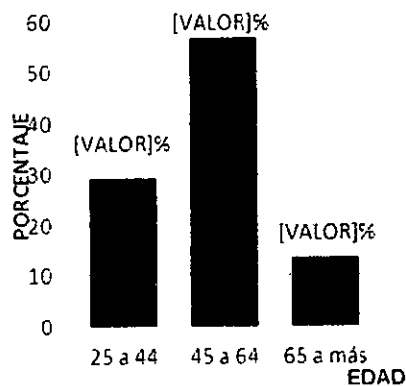
### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN EDAD DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017

	Nº	%
25 a 44	13	29.5
45 a 64	25	56.8
65 a MAS	06	13.6

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

Grafico 5.1

### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN EDAD DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017



Se observó que el promedio de edad de los trabajadores que participaron en el estudio fue de 51.4 años, con una desviación estándar de 12 años. La edad mínima fue de 26 años mientras que la máxima fue de 72 años.

**Cuadro 5.3**

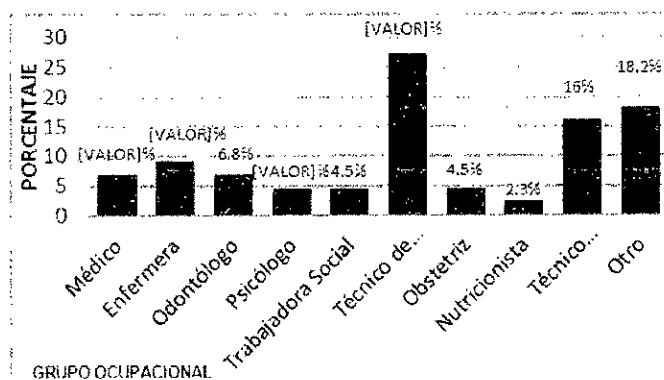
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL  
DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA  
BAJA QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017**

	Nº	%
Médico	03	6.8
Enfermera	04	9.1
Odontólogo	03	6.8
Psicólogo	02	4.5
Trabajadora Social	02	4.5
Técnico de Enfermería	12	27.3
Obstetrices	02	4.5
Nutricionista	01	2.3
Técnico Administrativo	07	16
Otro.	08	18.2

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.3**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL  
DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA  
BAJA QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017**



En el presente grafico se observó que el grupo ocupacional en mayor porcentaje participativo de esta investigación fueron los técnicos de enfermería.

**Cuadro 5.4**

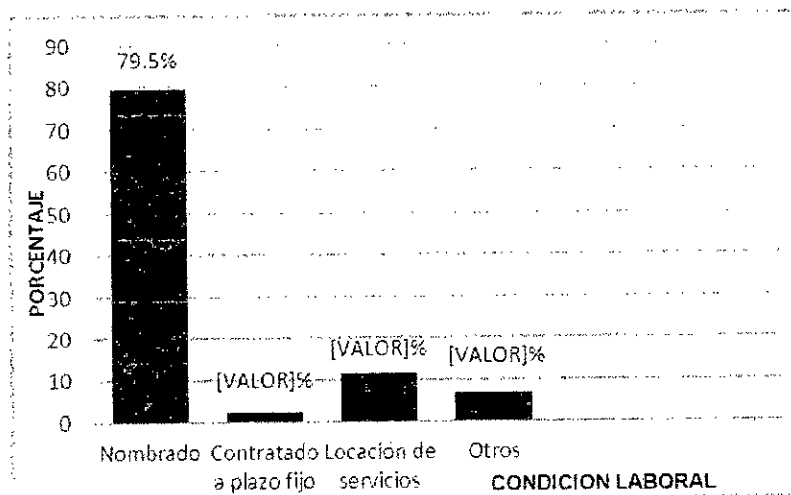
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017**

	Nº	%
Nombrado	35	79.5
Contratado a plazo fijo	01	2.3
Locación de Servicio	05	11.4
Otros	03	6.8

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.4**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017**



En el presente grafico se apreció que el personal nombrado ha participado con un 79.5%, seguidos del grupo correspondiente a los de locación de servicio con un 11.4%, otros con un 6.8% y por último los contratados a plazo fijo con un 2.3%.

**Cuadro 5.5**

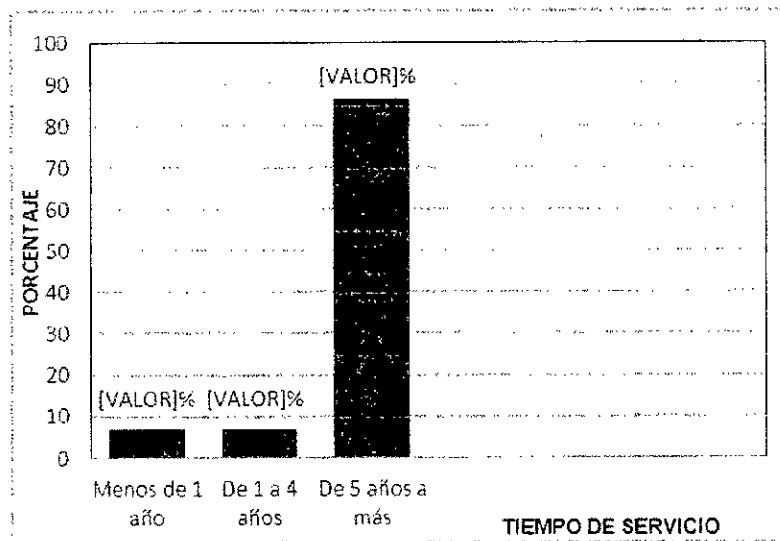
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO DEL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA  
QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017**

	Nº	%
Menos de 1 año	03	6.8
De 1 a 4 años	03	6.8
De 5 años a más	38	86.4

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.5**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO DEL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA  
QUE PARTICIPO EN EL ESTUDIO 2017**



En el presente grafico se observó que la pregunta sobre tiempo de servicio en el MINSA al que pertenece el personal que ha participado en el presente estudio destacan el personal que está laborando más de 5 años con un 86.4%.

**Cuadro 5.6**

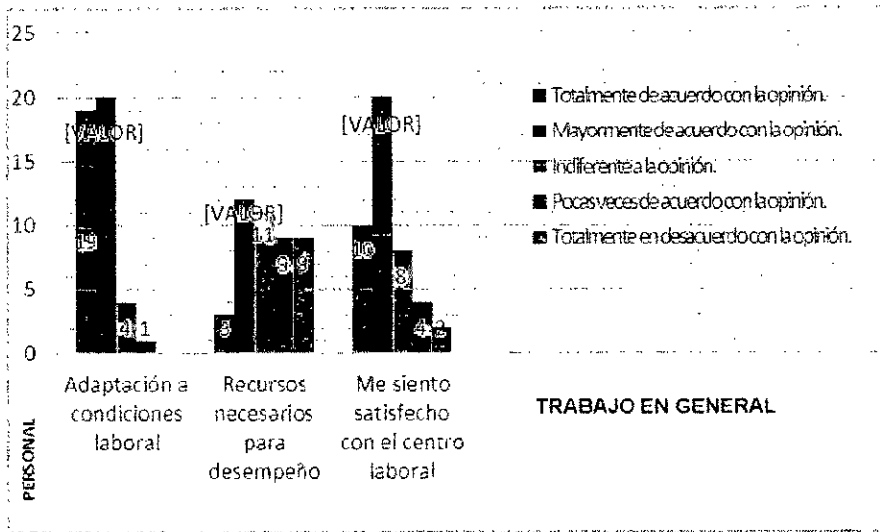
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN LA DIMENSIÓN TRABAJO EN GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL 2017**

	Totalmente de acuerdo con la opinión.	Mayormente de acuerdo con la opinión.	Indiferente a la opinión.	Pocas veces de acuerdo con la opinión.	Totalmente en desacuerdo con la opinión.
Adaptación a condiciones laboral	19	20	04	01	00
Recursos necesarios para desempeño	03	12	11	09	09
Me siento satisfecho con el centro laboral	10	20	08	04	02

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.6**

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN LA DIMENSIÓN TRABAJO EN GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL 2017**



En el presente grafico se observó que el personal del Centro de Salud se encuentra distribuido mayormente de acuerdo con el trabajo general.

**Cuadro 5.7**

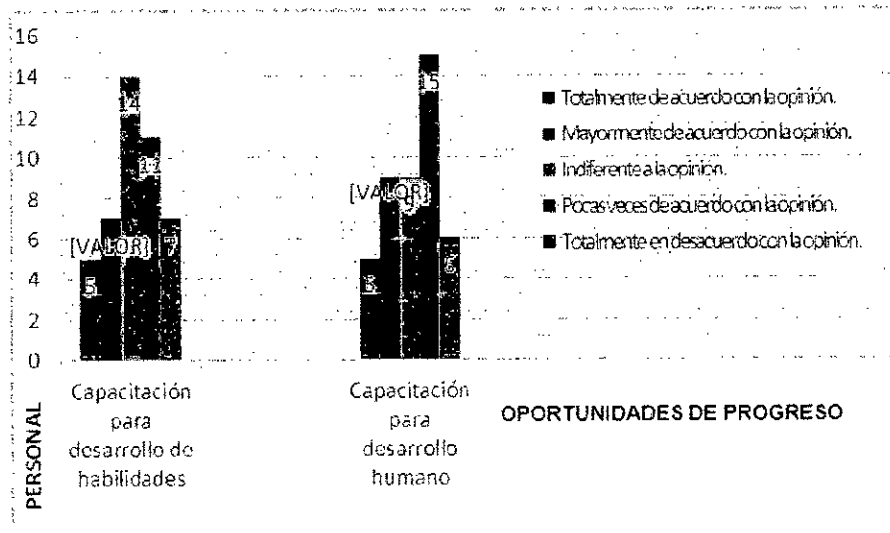
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGÚN LA DIMENSIÓN OPORTUNIDADES DE PROGRESO 2017**

	Totalmente de acuerdo con la opinión.	Mayormente de acuerdo con la opinión.	Indiferente a la opinión.	Pocas veces de acuerdo con la opinión.	Totalmente en desacuerdo con la opinión.
Capacitación para desarrollo de habilidades	05	07	14	11	07
Capacitación para desarrollo humano	05	09	09	15	06

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.7**

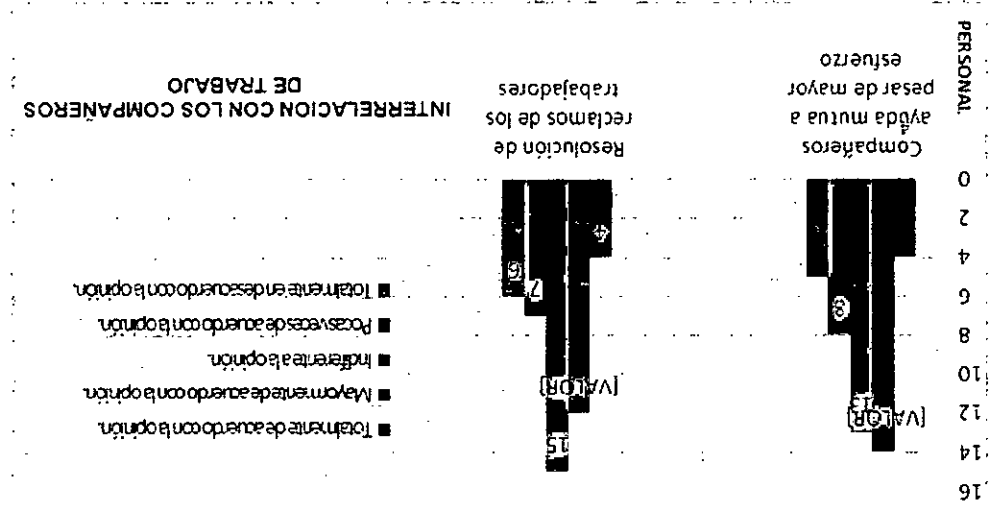
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGÚN LA DIMENSIÓN OPORTUNIDADES DE PROGRESO 2017**



En el presente grafico se apreció que el personal se encuentra en mayor número pocas veces satisfechos con las oportunidades de progreso que brinda el establecimiento de salud.



En el presente grafico se apreció que el mayor número de personal del Centro de Salud se encuentra distribuido en mayormente de acuerdo e indiferente con la interrelación con los compañeros de trabajo.



**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN DIMENSION INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO 2017**

**Gráfico 5.8**

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

Opinión	Compañeros ayuda mutua a pesar de mayor esfuerzo	Resolución de reclamos de los trabajadores
Totalmente de acuerdo con la opinión	04	04
Mayormente de acuerdo con la opinión	14	12
Indiferente a la opinión	13	15
Pocas veces de acuerdo con la opinión	08	07
Totalmente en desacuerdo con la opinión	05	06

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN DIMENSION INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO 2017**

**Cuadro 5.8**

**Cuadro 5.9**

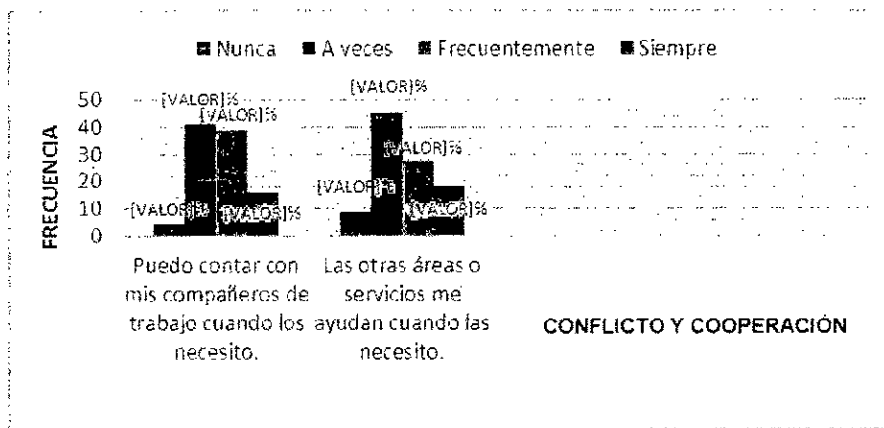
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN LA DIMENSIÓN DE CONFLICTO Y COOPERACIÓN 2017**

	Nunca	%	A veces	%	Frecuentemente	%	Siempre	%
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	02	4.5	18	40.9	17	38.6	07	16
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	04	9.1	20	45.4	12	27.3	08	18.2

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.9**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN DIMENSIÓN CONFLICTO Y COOPERACIÓN 2017**



En el presente grafico se observó que el 40.9% del personal del Centro de salud siente que a veces pueden contar con otros compañeros de trabajo y el 45.4% percibe que las otras áreas o servicios les ayudan cuando los necesitan.

**Cuadro 5.10**

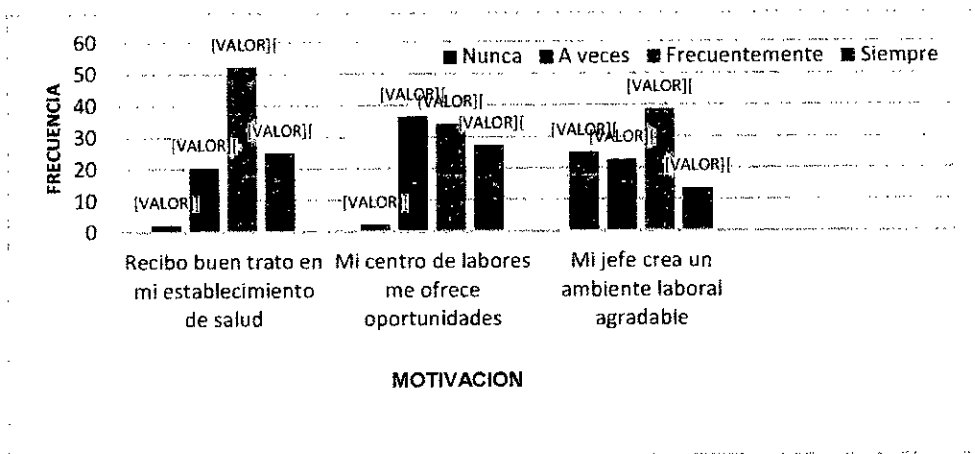
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN 2017**

	Nunca	%	A veces	%	Frecuentemente	%	Siempre	%
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	01	2.3	09	20.4	23	52.3	11	25
Mi centro de labores me ofrece oportunidades	01	2.3	16	36.4	15	34.1	12	27.3
Mi jefe crea un ambiente laboral agradable	11	25	10	22.7	17	38.6	06	13.6

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Gráfico 5.10**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGUN LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN 2017**



En el presente gráfico se observó que el 52.3% del personal frecuentemente siente que recibe buen trato en el establecimiento de salud, el 36.4% percibe que a veces el centro ofrece oportunidades y el 38.6% percibe que frecuentemente el jefe crea un ambiente laboral agradable.

**Cuadro 5.11**

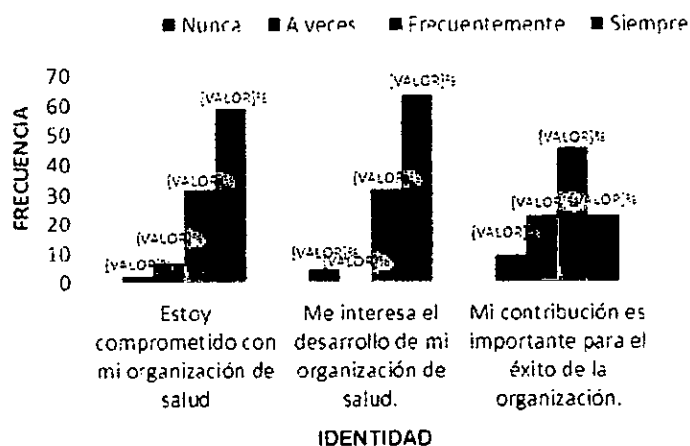
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN LA DIMENSIÓN IDENTIDAD  
DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA  
BAJA 2017**

	Nunca	%	A veces	%	Frecuentemente	%	Siempre	%
Estoy comprometido con mi organización de salud	01	2.3	03	6.8	14	31.8	26	59.1
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	02	4.6	00	0	14	31.8	28	63.6
Mi contribución es importante para el éxito de la organización.	04	9.1	10	22.7	20	45.5	10	22.7

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.11**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE  
SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA SEGÚN LA DIMENSIÓN  
IDENTIDAD 2017**



En el presente grafico se apreció que el 59.1% del personal del Centro de salud están siempre comprometidos con el establecimiento de salud, el 63.6% siempre se interesan por el desarrollo de su organización y el 45.5% sienten que su contribución es importante para el éxito de la organización.

**Cuadro 5.12**

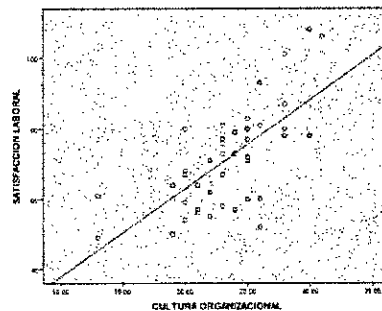
**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD  
CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA 2017.**

Rho de Spearman		SATISFACCION LABORAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,641
	Sig. (bilateral)	,000
	n	44

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.12**

**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD  
CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA 2017.**



El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación positiva ( $Rho=0.641$ ) entre la cultura y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, la cual resultado estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional se corresponden con puntajes altos de satisfacción laboral. La correlación resultó de nivel medio con tendencia a considerable.

**Cuadro 5.13**

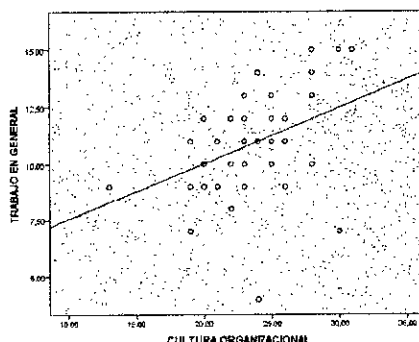
**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN GENERAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA 2017.**

Rho de Spearman		TRABAJO EN GENERAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,454
	Sig. (bilateral)	,002
	n	44

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.13**

**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN GENERAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA 2017.**



El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación positiva ( $Rho=0.454$ ) entre la cultura organizacional y la satisfacción con el trabajo en general, la cual resultó estadísticamente significativa ( $p=0.002$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional corresponden con puntajes altos de satisfacción con el trabajo en general. La correlación resultó de nivel medio.

**Cuadro 5.14**

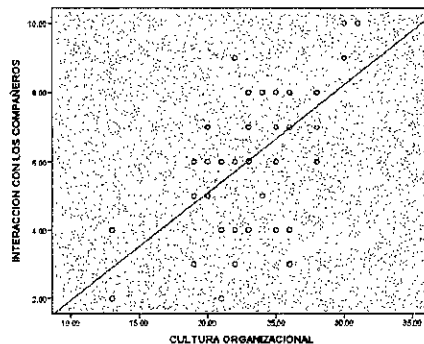
**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON LA INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.**

Rho de Spearman		INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,527
	Sig. (bilateral)	,000
	n	44

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.14**

**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON LA INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.**



El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación positiva ( $Rho=0.527$ ) entre la cultura organizacional y la interacción con los compañeros de trabajo, la cual resultado estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional se corresponden con puntajes altos con la interacción con los compañeros de trabajo. La correlación resultó de nivel medio.

**Cuadro 5.15**

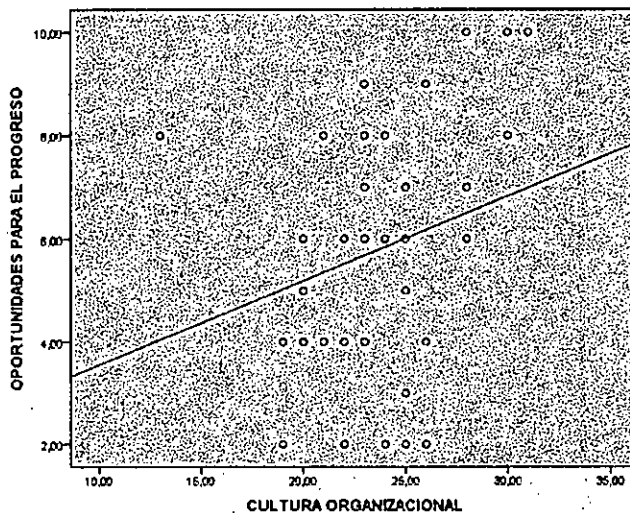
**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE PROGRESO.**

Rho de Spearman		OPORTUNIDADES DE PROGRESO
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,329
	Sig. (bilateral)	,029
	n	44

Fuente: Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

**Grafico 5.15**

**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE PROGRESO.**



El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación positiva (Rho=0.329) entre la cultura organizacional y la satisfacción con las oportunidades de progreso, la cual resultado estadísticamente significativa ( $p=0.029$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional se corresponden con puntajes altos de satisfacción con las oportunidades de progreso. La correlación resultó de nivel bajo.



## **VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados.**

#### 6.1.1 Planteamiento de hipótesis:

##### **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

La cultura organizacional no se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

##### **Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)**

La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

##### **Nivel de significancia estadística:**

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ( $p < 0.05$ )

Análisis estadístico:

**Cuadro 6.1**

**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD  
CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA 2017**

Rho de Spearman		SATISFACCION LABORAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,641
	Sig. (bilateral)	,000
	n	44

Decisión estadística:

Como el valor de significancia estadística ( $p=0.000$ ) resultado inferior a 0.05 ( $p<0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación directa ( $Rho=0.641$ ) entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, la cual resultado estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional se corresponden con puntajes altos de satisfacción laboral. La correlación resultó de nivel medio con tendencia a considerable.

## 6.1.2 Planteamiento de hipótesis específicas:

### 6.1.2.1. Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

La cultura organizacional no se relaciona de manera directa con la satisfacción del trabajo en general del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)

La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la satisfacción del trabajo en general del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

Nivel de significancia estadística:

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ( $p < 0.05$ )

**Análisis estadístico:**

**Cuadro 6.2**

**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN GENERAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA.**

Rho de Spearman		TRABAJO EN GENERAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,454
	Sig. (bilateral)	,002
	n	44

Decisión estadística:

Como el valor de significancia estadística ( $p = 0.002$ ) resulto inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación directa ( $Rho=0.454$ ) entre la cultura organizacional y la satisfacción con el trabajo en general, la cual resultó estadísticamente significativa ( $p=0.002$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional se corresponden con puntajes altos de satisfacción con el trabajo en general. La correlación resultó de nivel medio con tendencia a considerable.

6.1.2.2. Hipótesis específica 2:

Hipótesis nula ( $H_0$ )

La cultura organizacional no se relaciona de manera directa con la satisfacción en la interacción con los compañeros de trabajo del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

Hipótesis alterna ( $H_2$ )

La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la satisfacción en la interacción con los compañeros de trabajo del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

Nivel de significancia estadística:  $0.05$  ( $p < 0.05$ ).

**Análisis estadístico:**

**Cuadro 6.3**

**RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON LA INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA.**

Rho de Spearman		INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,527
	Sig. (bilateral)	,000
	n	44

**Decisión estadística:**

Como el valor de significancia estadística ( $p=0.000$ ) resulto inferior a 0.05 ( $p<0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

**Conclusión:**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación positiva ( $Rho=0.527$ ) entre la cultura organizacional y la satisfacción con la interacción con los compañeros, la cual resulto estadísticamente significativa ( $p=0.001$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional se corresponden con puntajes altos de satisfacción con la interacción con los compañeros. La correlación resultó de nivel medio.

### 6.1.2.3. Hipótesis específica 3:

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

La cultura organizacional no se relaciona de manera directa con la satisfacción con las oportunidades de progreso del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

Hipótesis alterna (H<sub>3</sub>)

La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la satisfacción con las oportunidades de progreso del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2017.

Nivel de significancia estadística:

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ( $p < 0.05$ ).

Análisis estadístico:

#### Cuadro 6.4

### RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDAD DE PROGRESO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA.

Rho de Spearman		OPORTUNIDADES DE PROGRESO
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,329
	Sig. (bilateral)	,029
	n	44

Decisión estadística:

Como el valor de significancia estadística ( $p=0.029$ ) resulto inferior a 0.05 ( $p<0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidencia una correlación positiva ( $Rho=0.329$ ) entre la cultura organizacional y la satisfacción con las oportunidades de progreso, la cual resulto estadísticamente significativa ( $p=0.029$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional se corresponden con puntajes altos de satisfacción con las oportunidades de progreso. La correlación resultó de nivel bajo.

## **6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.**

El resultado de nuestro trabajo evidenció una correlación directa ( $Rho=0.641$ ) entre la "Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017" lo cual muestra similitud con el estudio realizado por Jesica Minu Salazar Guerra "Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala." Cuyo objetivo fue establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de la Ciudad de Guatemala. Encontrando que existe una correlación fuerte y directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt. (6)

Así mismo encontramos similitud de una fuerte relación directa ( $Rho=0.641$ ), de nuestro trabajo "Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017", con el estudio realizado por Liliana Mercedes Lino Durand "Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho" – 2015 cuyos resultados mostraron un grado de correlación Rho +de Spearman de 0,688 lo cual evidencio que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$  es decir existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho.(12)

Arboleda Posada, G.; López Ríos, J. (2017). "Cultura Organizacional en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Valle de Aburrá ", obtuvo en su trabajo un 44% en relación a la comunicación con los compañeros de trabajo, existiendo fuerte similitud con nuestro estudio "Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017" quien obtuvo el 40% en relación a la comunicación con los compañeros de trabajo.

Calcina Cáceres, M. (2012). "Clima organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Perú", halló un resultado de 68.6% en relación al desarrollo personal, el presente resultado no guarda relación al resultado alcanzado por nuestro trabajo "Cultura organizacional y la satisfacción laboral del



personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017” que obtuvo el 36.4% en relación a la oportunidad de progreso.

Quispe Atúncar, C.; Beltrán Saravia, V. (2014). Cultura organizacional y Satisfacción Laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el Marco de la Acreditación Universitaria Oscar Tinoco Gómez. Demostró en su trabajo que existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en relación al coeficiente de correlación de spearman  $Rho=0.545$ , que guarda fuerte similitud con nuestro estudio “Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017”, fuerte correlación positiva de spearman  $Rho=0.641$ , el cual es estadísticamente significativo ( $p=0.000$ ), es decir, puntajes altos de cultura organizacional, corresponden a puntajes altos de satisfacción laboral.

Cruz Ramírez, R. (2016). Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos .LIMA – PERÚ. En relación a la edad promedio de trabajador fue de 52 años con un estándar de desviación de 11.08, observándose fuerte similitud con nuestro estudio “Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017”, quien obtuvo como promedio de edad de 51.4años y una desviación estándar de 12 años.

## VII. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja evidenciando una correlación positiva de nivel medio con tendencia a considerable.
2. Se identificó la relación entre la cultura organizacional con la dimensión trabajo en general encontrando una correlación positiva de nivel medio.
3. Se concluyó que la relación de la cultura organizacional con la dimensión interacción con los compañeros de trabajo demostró una correlación positiva de nivel medio.
4. Se encontró una relación de la cultura organizacional con la dimensión oportunidad de trabajo concluyendo la correlación positiva de nivel bajo.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

1. Fortalecer una adecuada cultura organizacional para lograr una óptima satisfacción laboral, adecuada infraestructura y recursos materiales para el buen desempeño del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.
2. Implementar la unidad de bienestar del personal para identificar y resolver las necesidades de los recursos humanos del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.
3. Fomentar las capacitaciones científicas y sociales para mejora continua del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.
4. Fortalecer los lazos amicales mediante actividades recreacionales y resolución de conflictos internos en el personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Quispe Atúncar, C.; Beltrán Saravia, V. (2014); Cultura organizacional y Satisfacción Laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el Marco de la Acreditación Universitaria Oscar Tinoco Gómez. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* .56-66.
2. Salazar Estrada JG, Guerrero Pupo JC, Machado Rodríguez YB, Cañedo Andalia R. (2009) Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la de laboral. Recuperado 27 de febrero del 2018 de:  
  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20\\_4\\_09/aci041009.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_4_09/aci041009.htm)
3. Franco, C. (2010) La cultura organizacional es clave para el éxito de una empresa. Recuperado el 27 de febrero del 2018  
  
[https://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa\\_a4976.html](https://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html)
4. Álvarez Valverde, S. (2001) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Recuperado 27 de febrero del 2018 de:  
  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/indice\\_Alvarez\\_Valverde.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/indice_Alvarez_Valverde.htm)
5. Salazar Guerra, J.M. (2013). Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala.

6. Madrazo Pérez, M. (2015). La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración, España.
7. Arboleda Posada, G.; López Ríos, J. (2017) .Cultura Organizacional en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Valle de Aburrá. Ciencias de la Salud, 15(2), 247-258.
8. Pablos Gonzales, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres España.
9. Calcina Cáceres, M. (2012) Clima organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Perú.
10. Lino Durand, L. M. (2015). Cultura Organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo del hospital regional Huacho.
11. Bedriñana Huayllacahua, E. L. (2015). Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal.
12. Zelada Rosales, V.P. (2014). Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.
13. Cruz Ramírez, R. (2016). Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos LIMA – PERÚ.

14. Trujillo Sáez, F. (2005) En torno a la interculturalidad: reflexiones sobre cultura y comunicación para la didáctica de la lengua. Recuperado el 13 de Marzo del 2018 de:  
<http://www.ugr.es/~ftsaez/aspectos/reflexiones.pdf>
15. Libreros Morales, A. (2011). Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del Valle del Cauca, Colombia.
16. Marcano Ruiz, R.J.; Lara Loreto, G. G.; Bejarano, A. (2010) La Cultura Organizacional del personal docente de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Venezuela.
17. Varela Salas, L. (2009) La cultura organizacional: Un análisis de casos de las organizaciones educativas del nivel medio y superior. *Cuadernos de Educación y Desarrollo. Vol 1, Nº (10)*, Recuperado el 03 de Marzo del 2018, de:  
<http://www.eumed.net/rev/ced/10/lvs.htm>
18. Gamboa Ruiz, E.J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes Psicología Organizacional. México. Recuperado el 13 de Marzo del 2018 de:  
<http://www.psicologiacientifica.com/enviar-articulo/>
19. Ruvalcaba F, Selva C, Sahagún M. (2014) Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. Recuperado 05 de Marzo del 2018 de:

- [https://www.researchgate.net/profile/Javier\\_Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529\\_Satisfaccion\\_laboral\\_una\\_revision\\_teorico-historica\\_de\\_su\\_investigacion/links/56e713ae08ae85e780cfc941/Satisfaccion-laboral-una-revision-teorico-historica-de-su-investigacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Javier_Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion/links/56e713ae08ae85e780cfc941/Satisfaccion-laboral-una-revision-teorico-historica-de-su-investigacion.pdf)
20. Shein E. (2001) Psicología de la Organizaciones. México: Editorial McGraw-Hill.
21. García S, Shimon L. (1997). La Dirección por Valores .México: McGraw-Hill.
22. Domínguez Silva, Rodríguez Domínguez, B.B., (2009). Navarro Domínguez, J.A. La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud Rev. Med. Electrón. v.31 n.6 Matanzas nov.-dic.
23. MINSA. (2009) Curso de Gestión en las Redes de Establecimientos y Servicios de Salud “ PLAN OPERATIVO DE SALUD” Recuperado el 02 de Marzo del 2018, de:  
<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/poi.pdf>
24. López, L. (2016) Blog sobre Retención y Desarrollo del Capital Humano Recuperado el 03 de Marzo del 2018, de:  
<http://blog.grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>

25. Eden. (2016) Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos, Recuperado el 13 de Marzo del 2018, de:  
*[//www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos](http://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos)*
26. Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.
27. Márquez Pérez, M. (2011) Satisfacción Laboral. Recuperado 13 de marzo del 2018, de:  
*<http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>*
28. MINSA (2002) Encuesta de Satisfacción del personal de Salud.
29. MINSA (2002) Metodología para el estudio del Clima Organizacional –V.02

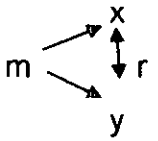


# **ANEXOS**

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERALIZACION DE VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima 2017?	Determinar cuál es la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.	La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.	<b>V.1 Cultura Organizacional</b> <b>Dimensión 1.</b> Motivación <b>Indicadores.</b> Encuesta <b>Dimensión 2.</b> Identidad.	<b>Tipo</b> Cuantitativa, descriptiva, correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.  <b>Población</b> Un promedio de 50 trabajadores.

PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Indicadores. Encuesta	
1. ¿Cómo es la cultura organizacional en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja?	1. Identificar la relación de la cultura organizacional con el trabajo en general.	1. La cultura organizacional se relaciona de manera directa con el trabajo en general.	<p><b>Dimensión 3.</b> Conflicto y Cooperación.</p> <p><b>Indicadores.</b> Encuesta</p> <p><b>V.2 Satisfacción del Usuario</b></p> <p><b>Dimensión 1.</b> Trabajo en general.</p> <p><b>Indicadores.</b> Cuestionario</p>	<p><b>Muestra</b></p> $n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$ $n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(50)}{(0.05)^2(49) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} =$ <p>n= 44</p>

<p>2. ¿Cómo es la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja?</p>	<p>2. Identificar la relación de la cultura organizacional con la interacción con los compañeros de trabajo.</p> <p>3. Identificar la relación de la cultura organizacional con la oportunidad de progreso.</p>	<p>2. La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la interacción con los compañeros de trabajo.</p> <p>3. La cultura organizacional se relaciona de manera directa con las oportunidades de progreso.</p>	<p><b>Dimensión 2.</b></p> <p>Interacción con los compañeros de trabajo.</p> <p><b>Indicadores.</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Dimensión 3.</b></p> <p>Oportunidad de progreso.</p> <p><b>Indicadores.</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p><b>Técnica de recolección de datos</b></p> <p>La técnica realizada fue la observación directa.</p> <p>Solicitud de autorización al C.S. Conde de la Vega Baja.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionarios.</p> <p>Encuestas.</p> <p><b>Procedimiento estadístico.</b></p> <p>Elaboración de cuadros y gráficos.</p> <p>Se aplica la prueba Rho Spearman.</p>
--	---	--	---	--

## ANEXO N° 2.1

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL

(Según la Resolución Ministerial n° 468 MINSA 2011)

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

Nombre de la Organización de Salud:.....

Tipo de Organización de Salud (1) DIRESA (2) DISA (3) GERESA (4) Hospital

(5) Instituto (6) Red (7) Micro-Red (8) Establecimiento de Salud

3. Sub Sector: (1) MINSA (2) ESSalud (3) FF.AA. (4) PNP (5) Privado

4. Ubicación Geográfica: (1) Costa (2) Sierra (3) Selva

5. Código del cuestionario:.....6.

Edad:.....

7. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino

8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial

9. Profesión:.....

10. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

11. Tiempo trabajando en la Institución:.....

12. Tiempo trabajando en el puesto actual:.....

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

1	MI centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
2	Me río de bromas	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización. :	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman Iniciativas para la solución de problemas,	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita,	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada,..	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas;	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mí función	1	2	3	4
14	En mí organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
15	Estoy sonriente	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada?	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores.	1	2	3	4

23	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito,	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32	He mentido	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Fuente: Validado por la Resolución Ministerial n°468-2011 MINSA.

## ANEXO N° 2.2

### ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

#### Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en tres partes:

Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA  
(Preguntas 1 a la 4)

Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. Como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización.  
(Preguntas 1 a la 30)

Parte III: Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

#### Parte I

FECHA:...../...../.....

Dependencia/Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- |                             |                          |                            |                          |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Director                 | <input type="checkbox"/> | b) Funcionario             | <input type="checkbox"/> |
| c) Jefe de departamento     | <input type="checkbox"/> | d) Jefe de servicio        | <input type="checkbox"/> |
| e) Jefe del establecimiento | <input type="checkbox"/> | f) Personal Administrativo | <input type="checkbox"/> |
| g) Personal asistencial     | <input type="checkbox"/> | h) Personal de servicio    | <input type="checkbox"/> |
| i) Otros (especificar)      | <input type="checkbox"/> |                            |                          |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- |           |                          |               |                          |
|-----------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| a) Médico | <input type="checkbox"/> | b) Enfermeras | <input type="checkbox"/> |
|-----------|--------------------------|---------------|--------------------------|



- c) Odontólogo  d) Psicólogos
- e) Trabajadora social  f) Técnico de enfermería/Auxiliar
- g) Obstetiz  h) Nutricionista
- i) Técnico administrativo
- j) Otro (especifique)
- 

3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?
- a) Nombrado  b) Contratado a plazo fijo
- c) Locación de servicios  d) Service
- e) Otros
- 

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?
- a) Menos de 1 año  b) De 1 a 4 años  más c) De 5 a

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?.....

## Parte II

### APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignara de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿Qué APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
	Trabajo Actual					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí	5	4	3	2	1
			X			

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

**(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS LAS preguntas.)**

Con relación a las siguientes preguntas, marque con una aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿Qué APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
	Trabajo Actual					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
	Trabajo en General					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
	Interacción con el Jefe Inmediato					
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y	5	4	3	2	1

	conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano..	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSa es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Fuente: Validado por la Dirección de garantía de la calidad y acreditación MINSa 2002.

### ANEXO 3

#### **Consentimiento Informado para Participantes del “Cuestionario para el Estudio del Clima Laboral” y de la “Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud”**

Acepto participar voluntariamente en la investigación, “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja realizado por C.D. Rocío Miranda Watanabe y C.D. Teresa Tejada Cholan alumnas de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao a fin de preparar su tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia en Salud.

He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar cuál es la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

Me han indicado que tendré que responder un cuestionario y una encuesta, que me tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

---

Firma del participante

---

Nombre del participante

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Muchas gracias por su participación.