

T.M/362.11/F25

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



“CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPETITIVIDAD EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2012”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD

AUTOR:

BACH. FÉLIX JORGE FARIAS CARRILLO

CALLAO – 2014

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|------------------------------------|------------|
| • Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES | PRESIDENTE |
| • Dr. CÉSAR LORENZO TORRES SIME | SECRETARIO |
| • Mg. NOEMÍ ZUTA ARRIOLA | MIEMBRO |
| • Dra. LINDOMIRA CASTRO LLAJA | MIEMBRO |

ASESORA: Dra. ARCELIA OLGA ROJAS SALAZAR

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 018

Fecha de Aprobación de tesis: 25 de Agosto del 2014

Resolución de sustentación de la Sección de Post Grado

Nº 424-2014-SPGFCS

DEDICATORIA

A mis padres,
por darme todo sin esperar nada a cambio,
por disfrutar y sufrir conmigo,
por enseñarme a vivir.

A mi esposa Natalia,
a mis adorables hijas María Fernanda y María Paz,
por ser el motor de mi existencia.

A mis familiares, amigos y compañeros de trabajo
que con sus aportes contribuyeron
a que este nuevo sueño fuera posible.

AGRADECIMIENTOS

Terminar una tesis de maestría es la culminación de largo tiempo de trabajo, estudio y esfuerzo. Sería muy difícil lograrlo si no es con el apoyo y estímulo de muchas personas, por ello, agradezco a los siguientes:

A Dios, por permitirme llegar hasta aquí.

Un gran reconocimiento y agradecimiento a los docentes de la maestría, quienes fueron motivadores del entusiasmo, la autocrítica, la reflexión continua y el análisis de las teorías, enfoques y paradigmas de las ciencias relacionadas a mi especialidad. Las fructíferas discusiones me han sido de gran utilidad ampliando mis horizontes, sin su guía y conducción no hubiese sido posible la realización de este proyecto.

A mi asesor, Doctor Ciro Martínez Oropesa, por los oportunos consejos y las acertadas recomendaciones y críticas, siempre desde una perspectiva positiva y constructiva, permitieron que se mejorara sustancialmente el trabajo.

También, agradezco a todos y cada uno de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión, que han constituido la muestra de estudio de esta tesis, por permitirme su consentimiento para participar en el estudio y que no es necesario nombrarlos porque tanto ellos/as como yo sabemos que desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

A mis compañeros de estudio de maestría, y a los que hoy ya son magister, Pilar, y Cesar, por todo el ánimo, toda la paciencia, por confiar y creer en mí, por su valiosa amistad, con los que comparto las mismas experiencias y nos ponemos el hombro.

Finalmente, quiero agradecer profundamente a mi adorada familia, mi esposa, Natalia y a mis hijas María Fernanda y María Paz; quienes me brindaron su apoyo incondicional, tuvieron tolerancia e infinita paciencia y cedieron su tiempo para posibilitar esta meta personal y profesional, que considero se constituye en un emprendimiento más de familia. A ellos que están en mi corazón y son mi vida mi eterno amor y gratitud.

El autor.

ÍNDICE

	Pág
INTRODUCCIÓN	14
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Identificación del problema.....	18
1.2. Formulación de problemas.....	27
1.3. Objetivos de la investigación.....	28
1.4. Justificación	29
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 . Antecedentes del estudio.....	31
2.2 . Bases Teóricas.....	38
2.2.1 . Teorías y modelos que explican la satisfacción laboral.....	38
2.2.2 .Teorías organizacionales.....	42
2.2.3 . La organización como un sistema abierto.....	43
2.2.4 . El ambiente organizacional como determinantes de insatisfacción laboral.....	44
2.2.5 . La cultura organizacional, un eje estratégico de cambio...	46
2.2.6 . Capital humano: una nueva perspectiva para la competitividad organizacional.....	48
2.3 . Bases Conceptuales: Satisfacción Laboral.....	50
2.3.1 . Conceptualización de la satisfacción.....	50
2.3.2 . Satisfacción laboral.....	50
2.3.3 . Insatisfacción laboral.....	53
2.3.4 . Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	53
2.3.5 . Efectos de la satisfacción laboral.....	58
2.3.6 . Satisfacción e insatisfacción laboral.....	60
2.3.7 . Causas principales de la insatisfacción laboral.....	61
2.3.8 . Satisfacción laboral en los profesionales de la salud.....	64
2.4 . Bases Conceptuales: Cultura Organizacional.....	65
2.4.1 . Evolución de la cultura organizacional.....	65
2.4.2 Definiciones de la cultura organizacional.....	66
2.4.3 . La competitividad.....	68
2.4.4 . Características de la cultura organizacional.....	68
2.4.5 . Elementos de la cultura organizacional.....	69
2.4.6 . Funciones de la cultura organizacional.....	70

2.4.7 . Dimensiones de la cultura organizacional y la competitividad.....	71
2.4.8 . Niveles de la cultura organizacional.....	72
2.4.9 . La cultura organizacional de la empresa.....	73
2.4.10 La cultura organizacional en las organizaciones de salud..	74
2.5 . Definición de Términos	76
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	77
3.1. Definición de Variables	77
3.2. Operacionalización de variables.....	78
3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas.....	79
IV. METODOLOGÍA	81
4.1 Tipo de investigación.....	81
4.2 Diseño de la investigación.....	81
4.3 Población y muestra.....	82
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	84
4.5 Procedimientos de recolección de datos.....	85
4.6 Procedimiento estadístico y análisis de datos.....	90
V. RESULTADOS	93
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	123
VII. CONCLUSIONES	150
VIII. RECOMENDACIONES	151
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	153
ANEXOS	167

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 5.1. Percepción de la cultura organizacional en la dimensión comunicación por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía. Hospital Daniel Alcides Carrión-2012.....	93
Tabla 5.2. Percepción de la cultura organizacional en la dimensión de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía. Hospital Daniel Alcides Carrión-2012.....	95
Tabla 5.3. Percepción de la cultura organizacional en la dimensión capacidades directivas por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía. Hospital Daniel Alcides Carrión-2012.....	96
Tabla 5.4. Percepción de la cultura organizacional en la dimensión identidad por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía. Hospital Daniel Alcides Carrión-2012.....	97
Tabla 5.5. Percepción de la cultura organizacional en la dimensión reconocimientos – incentivos por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía. Hospital Daniel Alcides Carrión-2012.....	98
Tabla 5.6. Percepción de la cultura organizacional en la dimensión contribución personal por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía. Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	99
Tabla 5.7. Descripción de la cultura organizacional por dimensiones según percepción de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	100
Tabla 5.8. Tipo de cultura organizacional percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	101
Tabla 5.9. Descripción de las dimensiones de la satisfacción laboral percibidas por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	103

Tabla 5.10.	Niveles de satisfacción laboral percibidas por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	105
Tabla 5.11.	Correlación entre la dimensión comunicación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	107
Tabla 5.12.	Correlación entre la dimensión calidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	109
Tabla 5.13.	Correlación entre la dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	111
Tabla 5.14.	Correlación entre la dimensión identidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	113
Tabla 5.15.	Correlación entre la dimensión reconocimientos – incentivos de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	115
Tabla 5.16.	Correlación entre la dimensión contribución personal de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	117
Tabla 5.17.	Correlación entre las variables: cultura organizacional y satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	119
Tabla 5.18.	Matriz de correlaciones entre las distribuciones de contraste de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	121

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 5.1. Representación gráfica del tipo de cultura organizacional percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	102
Figura 5.2. Descripción de las dimensiones de la satisfacción laboral según percepción de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	104
Figura 5.3. Representación gráfica de los niveles de satisfacción laboral expresado por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	106
Figura 5.4. Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión comunicación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	108
Figura 5.5. Dispersión de puntos entre la dimensión calidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	110
Figura 5.6. Dispersión de puntos entre la dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	112
Figura 5.7. Dispersión de puntos entre la dimensión identidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	114

Figura 5.8.	Dispersión de puntos entre la dimensión reconocimientos – incentivos de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	116
Figura 5.9.	Dispersión de puntos entre la dimensión contribución personal de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	118
Figura 5.10.	Dispersión de puntos entre las variables: cultura organizacional y satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.....	120

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág	
Anexo A.	Carta de presentación.....	168
Anexo B.	Guía de entrevista sociodemográfica laboral de la muestra en estudio.....	169
Anexo C.	Índice de satisfacción laboral (ISL 66).....	170
Anexo D.	Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC).....	174
Anexo E.	Planilla de consentimiento informado.....	176
Anexo F.	Compromiso de confidencialidad del investigador.....	178
Anexo G.	Matriz de consistencia.....	179
Anexo H.	Esquema de capacitación a los encuestadores para la aplicación de los instrumentos.....	183

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son las expresiones de una realidad cultural, que están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y tecnológico; o por el contrario, como cualquier organismo, encerrarse en el marco de sus límites formales. En ambos casos, esa realidad cultural refleja un marco de valores, creencias, ideas, idiosincrasia, sentimientos y voluntades de una comunidad institucional.

En este contexto, la cultura organizacional es uno de los temas fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas. Mientras que la satisfacción laboral es, la actitud más estudiada en todo tipo de organizaciones. Se trata de un concepto complejo que se relaciona con la visión de los empleados respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc. En sentido general, a cada uno de estos aspectos le corresponde una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida a partir de la experiencia, a responder de los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa.

Así mismo, la presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables: cultura organizacional competitividad y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012.

A continuación, se presenta el desarrollo de la tesis, que para un mejor entendimiento, se ha estructurado en seis capítulos.

En el primer capítulo, se abordó el planteamiento del problema la descripción y formulación del problema de investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y las facilidades.

En el segundo capítulo, se presenta al fundamento teórico, el cual comprende: la descripción detallada del estado de arte (antecedentes), las bases teóricas y conceptuales del estudio.

En el tercer capítulo, se presenta a la hipótesis, tanto generales como específicas, las variables y su operacionalización.

En el cuarto capítulo, se expone el marco metodológico de la investigación, el cual está compuesta de las siguientes partes: tipo de estudio, método de estudio, población, muestra, instrumentos de recolección de datos y análisis e interpretación de los datos.

En el quinto capítulo, se exhiben los resultados descriptivos e inferenciales, con el análisis e interpretación correspondientes.

Y, en el sexto capítulo se presenta la discusión de los resultados.

Por último, se ha diseñado un apartado de conclusiones. En él, se establecen las consecuencias derivadas del estudio y se proponen las sugerencias para una ampliación de la investigación.

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre la cultura organizacional competitividad y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012. **Material y métodos.** Se realizó un estudio correlacional, con 96 profesionales de la salud, quienes respondieron una entrevista, un cuestionario y una escala, los cuales fueron válidos y confiables. El análisis inferencial fue mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para un $p \leq 0,05$, apoyados en el PASW V19.0. **Resultados.** Alrededor de la mitad de los profesionales en estudio, percibieron una cultura organizacional negativa [52,1% (50)]; y la satisfacción laboral de nivel moderado [72,9% (70)]; mientras que 22,9% (22) expresaron elevada satisfacción. La mayoría de las dimensiones de la cultura organizacional-competitividad tuvieron correspondencia con la satisfacción laboral *percibida por la muestra de estudio*. Entre las dimensiones con *buena correlación* fueron la calidad (Rho = 0,687 y $p = 0,000$) y la comunicación (Rho = 0,654 y $p = 0,000$). La *correlación moderada* se evidenció en las dimensiones: capacidades directivas (Rho = 0,587 y $p = 0,000$) y reconocimientos – incentivos (Rho = 0,58 y $p = 0,000$). Solo la dimensión *identidad* mostró baja correlación (Rho = 0,390 y $p = 0,000$); mientras que no se evidenció correlación con la dimensión *contribución personal* (Rho = 0,120 y $p = 0,245$). **Conclusiones.** Finalmente, la cultura organizacional-competitividad y la satisfacción laboral, evidenciaron una *buena correlación positiva y significativa* (Rho = 0,736 y $p = 0,000$), rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: *Gestión de recursos humanos, cultura organizacional en salud, satisfacción laboral, profesionales de salud.*

ABSTRACT

Objective. To determine the relationship between organizational culture and competitiveness in the job satisfaction of health professionals, Department of Surgery Hospital Daniel Alcides Carrión in 2012. **Material and methods.** Correlational study was conducted with 96 health professionals who answered an interview, a questionnaire and a scale, which were valid and reliable. Inferential analysis was by the correlation coefficient Spearman's Rho for $p \leq 0.05$, supported by the SPSS V19.0. **Results.** About half of the professionals in study perceived a negative organizational culture [52.1% (50)] and job satisfaction moderate [72.9% (70)] and 22.9% (22) expressed high satisfaction. Most of the dimensions of organizational culture had correspondence with job satisfaction perceived by the study sample. Among the dimensions were quality good correlation (Rho = 0.687 and $p = 0.000$) and communication (Rho = 0.654 and $p = 0.000$). The moderate correlation was evident in the dimensions: management skills (Rho = 0.587 and $p = 0.000$) and recognition - incentives (Rho = 0.58 and $p = 0.000$). Identity dimension showed only low correlation (rho = 0.390 $p = 0.000$) whereas there was no correlation with personal contribution dimension (Rho = 0.120 and $p = 0.245$). **Conclusions.** Finally, the organizational culture and job satisfaction showed a good positive and significant correlation (Rho = 0.736 and $p = 0.000$), rejecting the null hypothesis.

Keywords: *human resource management, organizational culture, health, job satisfaction, health professionals.*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 . Identificación del problema

Uscanda y García, (2008), han señalado que las transformaciones de las sociedades industrializadas, han impactado en las relaciones sociales, tal es el caso del vínculo que se establece entre el individuo y la organización a la que pertenece. En tal efecto, se requiere de organizaciones dinámicas, cuyos recursos humanos desarrollen comportamientos más flexibles y creativos, con capacidades para satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado dinámico y altamente competitivo.

Este desafío supone ponderar el valor que tienen las personas, pues ellos, son quienes realizan cotidianamente una serie de actuaciones de cooperación y contribución mediante el desempeño de sus roles, para alcanzar los objetivos, la misión y los progresos sistemáticos de la organización.

En tal sentido, persona y organización se encuentran en una constante interacción, que trasciende sin lugar a dudas, de cualquier contrato de empleo que establezca y explicita el trabajo a realizar y la recompensa que recibirá por él. (Chiavenato, 2003).

Perezagua, Moro, Vidal, y Villa, (2005), remarcan que en una organización competitiva, la satisfacción laboral representa una temática de relevancia

entendiéndose, como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los empleados sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existen entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

Según Dutka, (1994, pp. 26-34.), y Gamez, (2000, p. 124- 125), en el mundo académico y empresarial está reconocido que un alto grado de satisfacción se verá reflejado en un mejor desempeño laboral, con gran ventaja hacia la calidad del producto o servicio y en la satisfacción del cliente (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario).

Donabedian, (1991) señala que la satisfacción laboral traduce en una actitud positiva hacia las actividades ante la vida en general, representando para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos y con calidad de vida. (Robbins S., 1987, p. 12, p. 78).

Paravic (2000), refuerza este análisis, al considerar que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa; mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

De otro lado, existe en la literatura científica, coincidencia de criterios de las posibles fuentes de insatisfacción en el trabajo. Entre ellos está considerado los factores de interacción con los superiores que se manifiestan con las dificultades de entendimiento de parte de sus jefes directos, falta de reconocimiento hacia la

promoción y ascenso profesional, las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional (debido a una inadecuada política de educación continuada de las instituciones), la escasez creciente de recursos humanos, que junto a "sus históricas bajas remuneraciones, implican malestar".

Entre otros aspectos organizativos, discurren: el horario de turnos rotativos incompatible con la vida familiar, las inadecuadas relaciones interpersonales, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, el trato hostil con sus pares y personal a su cargo, las inadecuadas condiciones laborales, (Pérez, 2011 p, 5), la realización de funciones que no corresponden con el nivel alcanzado, entre otras; y los aspectos funcionales, donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades profesionales de expansión y la armonía laboral, que se torna poco gratificante.

Estas insatisfacciones, pueden desarrollar agobio, cansancio, fatiga y desmoralización entre estos profesionales que se manifiestan en cefaleas, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales; problemas de salud mental como la ansiedad o estrés y en caso extremo, presentar depresión. Estos problemas se traducen en dificultades futuras para la organización expresado en huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo frecuente y mayor rotación de personal, renunciaciones; también, suelen ser parte de las quejas, al bajo rendimiento, la baja productividad, deficiente servicio a los usuarios, robos por parte de los empleados y problemas disciplinarios; lo cual genera incremento de los costos, que va en detrimento de la organización.

En el contexto de las organizaciones de salud, la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, correlaciona directamente con la eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados, considerándose como uno de los indicadores de la calidad asistencial, pues no es factible conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante su realización, (Peña, R. 2011, p. 18).

En este sentido, tal como explica Guardián, (2010), la satisfacción laboral, constituye un dinamizador e impulsor del comportamiento humano, pudiendo favorecer la participación de los individuos a la consolidación de una cultura organizacional más eficiente para permitir mejorar los procesos de las organizaciones. (p, 20).

La cultura organizacional y competitividad, es “la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización, los identifica y diferencia de otros, institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales“. (Mendez, 2000).

Tales significados y comportamientos son determinados por el concepto que el líder de la organización tiene sobre el hombre, la estructura, el sistema cultural, el clima de la organización; así como por la interrelación y mutua influencia que existe entre otros”. (Mendez, 2000, p. 12).

En este entendido, las organizaciones poseen una cultura que le es propia: un sistema de creencias y valores compartidos entre las personas que la conforman y están

expresadas en declaraciones formales de la filosofía organizacional, en los diseños adecuados de los espacios físicos, en la existencia de un sistema explícito de premios y castigos; con historias, leyendas, mitos y anécdotas sobre temas importantes; con un liderazgo efectivo y adecuada toma de decisiones; con una estructura de la organización y con la existencia de sistemas y procedimientos organizacionales.

Entre las desviaciones que se suscitan en la cultura organizacional se encuentran las inconformidades repetitivas, la falta de documentación en la medición de procesos, deficiencias en capacitación, falta de análisis del ambiente de trabajo, desatención a la satisfacción de clientes como a las acciones correctivas, carencia de plan de acciones a partir de los resultados de auditorías previas, deficiencias en la comunicación interna, así como desconocimiento del sistema de gestión y sus procesos. Esta es una realidad cotidiana para muchos trabajadores de empresas públicas y privadas. (Topa, Morales, D. J., & Gallastegui, G. J., 2006).

La diferencia en la percepción de la práctica de los rituales, indica, que no siempre se planean las reuniones o que estas no son efectivas, que las reglas y procedimientos formales no están claros para todos los integrantes, y por lo tanto, no está especificado el papel que les corresponde. (Martínez & Robles, A, 2009). Esto generalmente lleva a la multiplicación de controles, que necesitan supervisores o auditores que a su vez deben ser controlados, y así sucesivamente.

Al observar las experiencias de satisfacción, en España, los profesionales del sector de la construcción respondieron estar satisfechos con su trabajo, refirieron que disfrutaban del mismo y describen globalmente su experiencia laboral en términos positivos. Los factores de satisfacción laboral más importantes son los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, con factores intrínsecos como la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido y el reto cotidiano. Por el contrario, los factores de insatisfacción laboral son de carácter extrínseco, vinculados al contexto de trabajo.

En México, de un 21% de los profesionales médicos, 41% de los otros profesionales y un 38% de los profesionales de enfermería de una muestra de 1761 profesionales de la salud, estuvieron satisfechos en forma global con el ambiente de trabajo, denotando que un 66,8% de los profesionales muestran insatisfacción. (Cabrera, Franco, C, & Gozales, G, 2003).

En Chile, Román, (2003), observó que los profesionales de la salud, mantenían una prevalencia de insatisfacción laboral del 30% y que afectaba principalmente a las mujeres, quienes sobrecargaban los servicios de salud de los niveles primario y secundario de atención.

Por su parte, Guardián, (2010, p. 21), ha observado que en Perú, el personal asistencial de los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) manifiestan insatisfacción y desviaciones en la cultura organizacional tales como la falta de: sentido

de pertenencia, identidad y compromiso; ausentismo laboral, irresponsabilidad en el ejercicio de sus funciones; con presencia de elementos conflictivos que amenazan el desarrollo de los servicios.

Otro estudio, señala de los trabajadores del MINSA, desarrollan diferencias respecto: al lenguaje, los símbolos, los ritos, las creencias, los valores, y doctrinas. Esto se expresa en la utilización de diferentes estrategias de intervención (p. ej., en prevención y promoción), tanto por los profesionales de la salud, como por los técnicos administrativos, asistenciales y auxiliares; de los diferentes establecimientos de salud, (Valverde & Valverde, S, 2001).

El estudio relativo a la cultura organizacional realizado en el Instituto Nacional de Oftalmología de Lima, estableció la presencia de una cultura desequilibrada, expresada en conductas conformistas, autoproteccionistas respecto a reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las reglas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre otros.

El deficiente desarrollo de la cultura organizacional ha llevado a la organización a manejar una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan la satisfacción de necesidades. (Valverde & Valverde, S, 2001, p. 67).

En el caso específico del Departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (con más de 40 años de experiencia), que atiende la demanda de tratamientos quirúrgicos para la población del ámbito de la Provincia Constitucional del Callao, además de una población demandante de la ciudad de Lima, como del interior del país; cuenta con recursos humanos quienes perciben una cultura organizacional débil, que se manifiesta en falta de cohesión y cooperación entre los miembros del hospital, hay falencias en los estímulos a la innovación, falta de compromiso con la visión y los valores institucionales, sistemas de comunicación poco dinámicos, entre otros.

Asimismo, respecto a la satisfacción se observa que un importante grupo expresa insatisfacción laboral, no están colmadas sus expectativas laborales, como que aún no se ha logrado la consolidación del nivel de excelencia institucional. (Fariás, 2011).

Esta situación requiere de acciones específicas en la gestión hospitalaria, enfatizando en los recursos humanos de salud niveles aceptables o superiores de satisfacción, debidamente desarrollados en una cultura organizacional fuerte, proactiva y autónoma. De este modo, el hospital Daniel Alcides Carrión, podrá competir y ubicarse como un hospital líder en las Regiones de Salud de Lima y del Callao, así como con instituciones de salud de rango internacional, orientados a trabajar con los más altos estándares de calidad, y seguridad para los usuarios internos y externos.

Dado la inexistencia de relación entre las variables cultura organizacional competitiva y satisfacción laboral, se propone la presente investigación en un contexto hospitalario del Callao y parte del supuesto de que la cultura organizacional es uno de los elementos indispensables de la organización, el cual necesariamente debe ser fuerte y autónoma, siendo así propiciará satisfacción de necesidades y expectativas de retornos positivos. (Levy – Levoyer, 1987). Como el buen desempeño y la productividad.

A la inversa, los trabajadores que se sientan mal pagados, con trato inadecuado, con tareas monótonas, sin oportunidades de crecimiento son los menos productivos.

Se asimila a su vez, que la cultura organizacional competitiva y la satisfacción laboral, al encontrarse en continua e íntima interacción, de forma indisoluble, se mantienen en constante cambio, evolución, movimiento y adaptación.

El análisis de la satisfacción laboral, resulta un aspecto importante en el comportamiento organizacional, y está referido a la cultura organizacional competitiva, pues explica el aspecto de la salud laboral en una empresa, lo que contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral.

Desde el punto de vista social, es necesario investigar en la temática de la gestión organizacional y que la información sistematizada, permitirá desarrollar propuestas de solución hacia la satisfacción laboral plena de los trabajadores, del ámbito del estudio, ello a su vez de manera cíclica, favorecerá el fomento de culturas organizacionales competitivas y proactivas.

1.2 . Formulación del problema

Por la problemática expresada, en el acápite anterior se formularon los siguientes problemas de investigación:

Problema general

¿La cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012?

Problemas específicos

- ¿La cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?
- ¿La dimensión comunicación de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?
- ¿La dimensión calidad de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?
- ¿La dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?
- La dimensión identidad de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?
- ¿La dimensión reconocimientos e incentivos de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?
- ¿La dimensión contribución personal de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?

1.3 Objetivos de la investigación

Los objetivos de la investigación se concretan en los siguientes enunciados:

Objetivo general

Establecer la relación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012.

Objetivos específicos

- Identificar el tipo de cultura organizacional y competitividad que percibe el personal del Departamento de Cirugía del hospital en estudio.
- Examinar la relación que se establece entre la dimensión comunicación con la cultura organizacional y su competitividad.
- Examinar la relación que se establece entre la dimensión calidad con la cultura organizacional y su competitividad.
- Examinar la relación que se establece entre la dimensión capacidades directivas con la cultura organizacional y su competitividad.
- Examinar la relación que se establece entre la dimensión identidad con la cultura organizacional y su competitividad.

- Examinar la relación que se establece entre la dimensión reconocimientos e incentivos con la cultura organizacional y su competitividad.
- Examinar la relación que se establece entre la dimensión contribución personal con la cultura organizacional y su competitividad.

1.4 . Justificación

La investigación que se planteó, se justifica por las siguientes razones:

Resulta importante interpretar en el momento actual, el comportamiento organizacional del trabajador y las demandas que implica para la organización; a fin de cumplir la misión y concebir su visión. De ahí, la necesidad de estudiar a los recursos humanos, resultando el tema de la satisfacción laboral prioritario, hecho que guarda relación con el enfoque de calidad del cliente interno de las organizaciones sanitarias, pues la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción (Longenesker, Stansfield, T, & Dwyer, C, 1997), dado que es el núcleo principal de su motivación y compromiso en el trabajo.

Para los gerentes organizacionales, quienes tienen bajo su responsabilidad dirigir equipos de personas en quienes se debe propiciar un rendimiento efectivo, la cultura organizacional representa el potente motor que impulsa la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, hecho que fue experimentado desde décadas pasadas.

En tal sentido, es importante que una empresa maneje una cultura organizacional adecuada, dado que es un factor que permite el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de las organizaciones, incidiendo directamente en la satisfacción de los trabajadores (Gan, Federico et al, 2007), en los resultados esperados de la organización y en la mejora de la calidad (Libreros Morales, 2011).

Además, contar con trabajadores satisfechos y comprometidos, se convierte en un factor clave para la mejora de los resultados organizacionales, cuyo propósito es lograr una ventaja competitiva en el contexto social de las organizaciones, proporcionando un valor agregado que puede ofrecer una empresa en el mercado.

Según el modelo de cultura organizacional de Maull, (2001), resulta indispensable medir la repercusión que tiene la cultura organizacional en las operaciones y funcionamiento diario de la organización, y su punto de referencia son las actividades de las personas dentro y fuera de la organización y que se premunen de manifestaciones de satisfacción.

En tal efecto, resulta de suma importancia en un contexto hospitalario realizar estudios que expliquen la influencia de factores como la cultura organizacional en la satisfacción del trabajador.

Además, en mi condición de profesional de la salud, asumo el desafío de practicar hacia la eficiencia organizacional del Departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

De otro lado, no se identificó una investigación que analizara de forma específica las variables cultura organizacional y satisfacción laboral en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao, razón por lo que se justifica el presente estudio.

Finalmente, el estudio es importante porque se posibilitarán acciones a favor del desarrollo de una cultura organizacional que permita la satisfacción personal del departamento de cirugía del hospital en estudio, que trasunte una calidad de vida laboral tanto en el ámbito personal, familiar y social.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En cuanto a los antecedentes que guiaron la presente investigación, se pudo encontrar una variada lista de estudios anteriores y de diferentes países que han tomado en cuenta la evaluación exhaustiva de la cultura organizacional y la satisfacción laboral tanto de las empresas en sus distintos niveles, como de las instituciones sanitarias; los cuales representaron un soporte teórico en el desarrollo de la presente investigación. A continuación, se presentan a los antecedentes de investigación, siguiendo un orden cronológico.

Antecedentes Históricos

Hasta hace dos décadas atrás, las empresas especialmente productivas, prestaban especial interés en la tecnología e infraestructura; la cultura organizacional no era considerada vital.

A partir de la década de los ochenta, el súbito y fuerte interés por la cultura organizacional aumentó considerablemente, ello debido al declive de la productividad de los E. U. A. y al aumento de la competitividad de los japoneses. (Miranda, 2008, p. 145).

Ya en la década de los noventa, la actividad organizacional comienza a instalarse en las agendas directivas, evidenciándose un cambio cultural como una oportunidad para agregar valor y establecer ventajas competitivas. Y cada vez más se encuentra autores que defienden el conocimiento de la cultura organizacional como forma de actuar de estratégica y eficiente dentro de una organización.

Es así que la cultura se convirtió en un tema analizado y estudiado desde hace varios años por los antropólogos culturales, quienes desarrollaron diversas teorías de variada complejidad. Algunos lo consideraron como parte integrante del sistema sociocultural, otros lo vieron como un sistema de ideas, mentales y subconscientes. (Allaire & Firsirotu, M, 2009).

En lo que respecta a la satisfacción laboral, ello ha sido intensamente estudiado en el ámbito industrial, donde su importancia fue ampliamente valorada; pues tenía utilidad predictiva para la comprensión de algunas variables del rendimiento laboral. (Rodríguez S. C., 2011).

Ya en la década de los treinta, se dieron inicio a los estudios sistemáticos de la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla, en aquellos tiempos la administración de grandes industrias, solo se interesaba en la productividad y la utilidad, pero a través de los años su interés por el individuo y las relaciones humanas provocó que diversos investigadores conocieran los resultados que ayudaron a identificar los problemas de los trabajadores en el ámbito laboral. (Hernández S. M., 2002).

En la actualidad la satisfacción laboral presenta relevancia en el área de la psicología del trabajo y las organizaciones, existiendo un gran interés por comprender la satisfacción-insatisfacción en el entorno laboral. Asimismo, en la actualidad la calidad de vida laboral goza de gran importancia respecto a años anteriores.

Antecedentes Internacionales

En Costa Rica, Tabash, (2010), llevó a cabo un estudio titulado “Factores de la Cultura Organizacional influyentes en la satisfacción laboral del personal administrativo, cuyo objetivo fue analizar la cultura organizacional y la satisfacción laboral, para así plantear acciones estratégicas en los predictores enfatizando la cultura organizacional. Sus resultados revelaron que los funcionarios administrativos evidencian un buen grado de conocimiento sobre la filosofía institucional, razón por lo que mostraron conciencia de la relación que tiene el trabajo con la misión y visión institucional. Finalmente demostraron la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral.

Este antecedente de investigación específico orientó respecto a la metodología de la investigación para establecer la relación entre las dos variables en estudio, asimismo proporcionó elementos para el sustento teórico de la investigación planteada.

En Cuba, Hernández, Quintana, Reynaldo, y Guedes, (2008), realizaron un estudio analítico descriptivo sobre la influencia de la cultura organizacional en la

calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Para la recolección de datos utilizaron las técnicas del test y cuestionario. El tipo de muestreo que emplearon fue el probabilístico estratificado por afijación proporcional para clientes externos (pacientes, familiares) e internos (médicos, enfermeros). El análisis de la información fue mediante la estadística descriptiva e inferencial a través de la prueba no paramétrica. Los resultados que obtuvieron, evidenciaron aspectos de la cultura organizacional que favorecen el logro de los retos que enfrenta la institución hospitalaria y los indicadores de calidad que deben ser mejorados, así como los aspectos de cultura que pudieran convertirse en barreras para el desarrollo exitoso. Concluyeron que la cultura organizacional en una organización permite enfrentar los retos y la elevación de la calidad de la asistencia hospitalaria.

Este antecedente de investigación proporcionó un amplio panorama teórico-metodológico de la variable cultura organizacional.

En Costa Rica, Montero, (2008), efectuó una investigación de tipo exploratorio, titulado "Factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa". La muestra estuvo constituida por 203 pacientes y la totalidad de médicos que atendían los consultorios externos, a quienes les aplicaron un cuestionario para recolectar la información requerida. Los resultados mostraron que los factores menos desarrollados por la organización fueron: la autonomía, la estructura y la identidad, ello incidía en la baja satisfacción de los

médicos por la calidad, continuidad y coordinación en la atención médica, y consecuente al disminuir la satisfacción por la resolución de los problemas en los pacientes. Las adecuadas relaciones interpersonales y el buen trato recibido por los superiores, se relacionaron con los buenos niveles de satisfacción de los pacientes por la atención y comunicación que el médico le brinda durante la consulta. La principal insatisfacción de los pacientes fue la impuntualidad de los médicos en la atención de la consulta y la lenta respuesta de los servicios de apoyo especialmente en el sistema de otorgamiento de citas. Los factores de la cultura organizacional relacionados con lo anterior, fueron (I) la falta de identificación de los médicos con la Institución, expresado en las llegadas tardías a las citas y la falta de conocimiento de la misión de la misma y (II) la falta de una adecuada estructura (normas supervisión), mostrada por el poco respeto conocimiento y supervisión de la misma.

Este antecedente de investigación presenta similitud con el estudio desarrollado, en el sentido que proporcionó aspectos relevantes sobre los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes, hecho que sirvió para el sustento de las bases conceptuales y metodológicas.

En México; García, y Martínez, (2007); abordaron un estudio transversal descriptivo; cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica del segundo nivel. La muestra estuvo constituida por 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías, a quienes les aplicaron un cuestionario

validado sobre satisfacción intrínseca y extrínseca. Entre sus resultados evidenciaron que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca, se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicos, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en el extrínseco (indiferente); en base a sus resultados recomendaron intervenciones de promoción del desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

Este antecedente de investigación presentó una amplia literatura y enfoque metodológico de la variable satisfacción laboral, hecho que guió en la construcción del marco teórico.

En España, Celma (2007), ejecutó una investigación cualitativa titulada “Cultura organizacional y desarrollo profesional de las enfermeras”; cuyo objetivo fue conocer cuáles son las claves de las dificultades de las enfermeras para desarrollar un rol propio centrado en el paciente y su entorno, en el seno de un equipo multidisciplinario y descubrir en qué forma influye en ello la cultura organizacional. En tal efecto utilizó técnicas etnográficas (observación y entrevistas), habiéndoles permitido conocer y profundizar los sentimientos, motivaciones, asunciones culturales y expectativas de los protagonistas en su ámbito profesional. Los resultados y

conclusiones de este estudio evidenciaron que el profesional de enfermería ha cambiado mucho desde los tiempos de Nightingale; pero en las percepciones sociales han persistido muchos elementos de aquellas imágenes de los primeros tiempos. También, destacaron que la larga historia de supeditación al médico, es uno de los factores que más han dificultado que la enfermería adquiriese un perfil autónomo. Los elementos de la cultura organizacional reflejan una serie de valores internalizados por todos los actores, aunque no siempre igualmente visibles.

Este antecedente de investigación orientó el estudio, en la profundización de la variable independiente.

En Venezuela, Añez, (2006), llevó a cabo un estudio descriptivo, de campo, ex post facto sobre la “cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios”, considerando los planteamientos de la Teoría Motivacional de Frederick Herzberg. Aplicó dos instrumentos, con escala tipo Likert, validados a una muestra de 87 docentes. Los resultados fueron analizados mediante la estadística descriptiva y la inferencial con el coeficiente de correlación de Pearson. Concluyó el estudio determinando la existencia de una relación estrecha entre los elementos y características de la cultura organizacional y los factores motivacionales.

Este antecedente de investigación, presentó semejanza con el estudio desarrollado, en tanto que presenta las características metodológicas del estudio, razón por la cual guió en la metodología del mismo.

Antecedentes Nacionales

En Huánuco, Guardian (2010), llevó a cabo un estudio de tipo correlacional, prospectivo, y transversal, titulado “Cultura organizacional y la motivación laboral de los profesionales en servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco”. La población muestral estuvo conformada por 82 profesionales de salud, a quienes les aplicó una guía de entrevista, escalas de cultura organizacional y un cuestionario de motivación laboral. Los resultados que obtuvo evidenciaron relación entre las dimensiones de la cultura organizacional y la motivación laboral, por lo que concluyó que la cultura organizacional, en los servicios de hospitalización, determina motivación laboral moderada en los profesionales, durante su desempeño laboral.

Este antecedente de investigación presentó similitud con el estudio, puesto que abarca aspectos relevantes de la cultura organizacional, razón por lo cual fue de gran apoyo para establecer el diseño del estudio, también, para la descripción de la problemática.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías y modelos que explican la satisfacción laboral

De acuerdo con el estudio realizado por Cavalcante, (2004), se cuenta con diez teorías que abordan la satisfacción laboral. A continuación, describimos brevemente, cada uno de ellos, de acuerdo al orden cronológico de aparición:

- Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959); proponen dos dimensiones independientes de la satisfacción laboral: una referida a la satisfacción y otra, que contempla la insatisfacción en el trabajo.
- Modelo de la satisfacción de facetas de Lawler (1973); consideró que la satisfacción resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que deberá recibir y lo que efectivamente recibe. En este ámbito, se verifican dos procesos distintos: un proceso de comparación intrapersonal; otro de comparación interpersonal.
- Modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo de Bruggemann y Ulich (1975), según este modelo, la satisfacción laboral es un producto del proceso de interacción entre el individuo y su situación de trabajo; siendo la satisfacción mayor, cuánto mayor poder tenga la persona para controlar su situación de trabajo.
- Teoría del grupo de referencia social de Korman (1978); sostiene que la satisfacción laboral se relaciona con las características de su grupo de pertenencia. Es en este grupo, en el que el individuo se encuentra y se enfrenta con normas que le permiten desenvolver una idea propia del mundo en que vive, contribuyendo, así, a la explicación que formula sobre su realidad.

- Teoría del procesamiento social de la información de Salancik y Pfeffer (1977-1978); indicaron que la información percibida por el individuo, proveniente de su ambiente y de la influencia social, moldean el núcleo que desencadena el proceso de formación de actitudes y la emergencia de las necesidades individuales. En este contexto, la satisfacción laboral es considerada como un producto proveniente del proceso de influencia social y también, como un fenómeno que tuvo su origen en el contexto social.
- Modelo de las características de la función de Hackman y Oldham (1980); indicaron que la satisfacción laboral resulta de las características del trabajo que el individuo ejecuta. En base a ello, los autores consideran que es posible desarrollar formas ideales de la organización de trabajo.
- Teoría de adaptación al trabajo de Dawis y Lofquist (1984); consideraron que los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente laboral, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designan “adaptación al trabajo”. La satisfacción laboral resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a este nivel.
- Teoría de la discrepancia de Locke (1969-1984); explicó que la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales y los valores que pueden ser alcanzados a través del

desempeño de una función. Del mismo modo, la teoría se fundamenta en la discrepancia y en la importancia de las dimensiones del trabajo, y confiere relevancia a los procesos psicológicos de comparación en el ámbito de la satisfacción laboral, en cuanto a determinadas dimensiones.

- Modelo interactivo de Snyder y Ickes (1985). En este modelo el comportamiento no es visto como controlado internamente o externamente, sino es el resultado de la confluencia de factores internos y externos. En torno a ello, los trabajadores deberán ser colocadas en funciones compatibles con sus expectativas y necesidades, de modo que se sientan satisfechos, sean productivas, etc. La satisfacción laboral, en este caso, sería resultante del ajustamiento (congruencia) entre la persona y la situación.
- Teoría de los eventos de las situaciones de Quarstein, McAfee y Glassman (1992); refirieron que la satisfacción laboral, es la resultante de las respuestas emocionales frente a la situación a la cual el individuo está inmerso.

En consecuencia, de todas las teorías mostradas, el modelo dinámico de la satisfacción laboral en torno a la perspectiva del modelo interactivo parecen constituir una solución para proceder a la integración de elementos internos y externos.

El modelo interactivo de la satisfacción laboral, es lo que más se aproxima a nuestro objeto de estudio “satisfacción laboral de los profesionales de la salud”, el cual contempla una perspectiva comprensiva e integradora, la cual fue elegida como nuestra opción paradigmática.

2.2.2. Teorías organizacionales

Tal como lo explica Golembiewski, Munzenrider, y Carter, (2003); la eficiencia de la aplicación de las teorías organizacionales va a depender del talento humano, que lo va a llevar a cabo y de los recursos tecnológicos, materiales, mercadológicos y financieros. Con estas premisas la gestión gerencial obtiene el éxito aplicando las herramientas adecuadas a través de un plan de acción que garantice la eficiencia de la meta planteada.

En consecuencia, son múltiples los niveles de análisis, enfoques, modelos y teorías que explican los fenómenos organizacionales en diferentes redes y contextos, tales como: la teoría general de sistemas, la teoría del caos determinista, la teoría de la evolución, la teoría de la dependencia, entre otras, hasta llegar a la teoría de redes que resalta la importancia de interacción de las organizaciones para manejar la dependencia de recursos, intercambiar conocimientos, entre otros. (Meléndez, 2006).

Por otro lado, las teorías organizacionales fueron explicadas por Mintzberg, quien indicó que estas teorías fueron evolucionadas a través del tiempo y actualmente se utilizan en el contexto empresarial, considerando que no todas las aplican de la misma manera; esto depende de la misión, visión, políticas, estructura organizativa, cultura organizacional que englobe la empresa. (Gil & Peiró, J. M., 1999).

Por lo expuesto, se asume que el estudio de la cultura organizacional integra la teoría organizacional, en el sentido que el talento humano se incorpora al comportamiento y conjunto de valores, creencias y culturas.

2.2.3. La Organización como un sistema abierto

La organización, como sistema, es vista como una interrelación de elementos, los que a su vez, pueden entenderse como subsistemas, estos sistemas mantienen relaciones constitutivas con su entorno, obteniendo de él los elementos necesarios para su funcionamiento, y entregándole a éste los diversos productos de su actuar. (Sisto, 2005).

Aplicando el modelo sistémico en las organizaciones, implica el análisis de la organización como un todo y no de sus partes aisladas, así como de la interrelación entre todos los componentes del sistema. La cultura organizacional es un subsistema complejo que opera en otro sistema complejo que es la organización. Esta, a su vez, está inserta en un sistema mayor e igualmente complejo que es el contexto.

Los sistemas organizacionales constantemente importan energía de un entorno; no hay sistemas sociales autosuficientes, por lo tanto la organización debe relacionarse con su entorno para sobrevivir; de él obtiene los insumos necesarios para su vida como sistema. El insumo es alterado por el trabajo de la organización, he ahí el proceso organizacional, el que determina la generación de productos. Se comprenderán como productos a todo tipo de efectos del funcionamiento organizacional sobre el entorno. (Sisto, 2005, p. 62).

Según la teoría general, todo sistema está expuesto a la entropía, un continuo movimiento hacia la desorganización y el caos, siendo su evitación una de las

principales tareas administrativas. Así, desde la perspectiva sistémica incorporada a la teorización y tecnologización organizacional, la organización resulta comprendida en un entramado de interacciones con el medio. Incluso sus propios elementos internos son importados del medio.

2.2.4. El ambiente organizacional como determinantes de insatisfacción laboral

La implicación del talento humano en la organización, se enmarca en la cultura organizacional que dirige a la comprensión de los complejos procesos que se dan en las organizaciones para accionar hacia el mejoramiento de los resultados de las mismas. Las experiencias indican que el talento humano sólo llega a desarrollar todas sus capacidades cuando creen en lo que hacen, y esto a su vez, les sirve para su realización personal y de los objetivos de la organización.

Según Topa, Morales, y Gallastegui, (2006, p, 766), la cultura organizacional, es una representación cognitiva formada por un conjunto estructurado de creencias comunes o compartidas por los miembros del sistema social, con un significado socialmente atribuido; en una serie de normas sociales implícitas que también son compartidas por los miembros de una organización.

En esta orientación, la cultura organizacional comprende los valores organizacionales, las actividades, experiencias y creencias, tanto personales como culturales, de una organización que son compartidas. (Arbaiza, 2010).

Al respecto, algunos estudios destacan que aquellos ambientes laborales caracterizados por la ambigüedad y el conflicto de rol y la sobrecarga laboral son más proclives a manifestar la incidencia de insatisfacciones. Parece claro en los estudios empíricos que la predominancia de valores laborales como la competitividad y la eficacia a cualquier precio también favorecen la aparición de insatisfacción. En este sentido, algunos autores sugieren que si tales valores son unánimemente aceptados en un ambiente laboral, es posible que quienes no cumplan los estándares de rendimiento prefijados se vean fácilmente convertidos en trabajadores insatisfechos. (Einarsen, 2000).

Además, ciertas características de la cultura organizacional, como la justicia distributiva y procedimental, pueden actuar como un filtro a través del cual son evaluadas las conductas. Es decir, que si en un contexto son frecuentes los comportamientos injustos, es posible la existencia de insatisfacción laboral.

Es así que muchos de estos estudios asumen implícitamente que la cultura podría configurar las respuestas afectivas y conductuales de los miembros de los grupos a través del mecanismo psicológico de la congruencia entre el individuo y la organización.

Bajo las premisas antes mencionadas, podemos asumir que el ambiente organizacional, tiene influencia directa sobre la satisfacción e insatisfacción laboral.

2.2.5. La cultura organizacional, un eje estratégico de cambio

La cultura organizacional no debe ser permanente ni rígida; debe estar abierta al cambio, evolucionando de acuerdo al avance y cambios mundiales. Si las mismas no presentan dicha condición, el adaptarse al medio externo le es un asunto complicado; pues en un mundo cambiante como el actual, inmerso en la globalización, se exige que las organizaciones se adapten rápidamente a los cambios que se generen en su exterior para el logro de sus metas u objetivos implicando esto una gran necesidad por parte de las organizaciones de ajustarse al medio que les rodea, ya que de lo contrario, corren el riesgo de convertirse en organizaciones obsoletas que no llenan las expectativas propias ni las de sus clientes, razón de ser de las mismas. (Porter, 2011).

Al respecto, Porter, (2011); señalando que los cambios producidos al exterior de la organización, provocan en las organizaciones reorientaciones para lograr su viabilidad y supervivencia, concibiéndose el cambio como la adaptación de la organización a las condiciones cambiantes del entorno (p. 59).

En esta misma línea, una organización que aspire ser altamente eficaz, efectiva y competitiva necesita basarse en la cultura organizacional, en la que confluyan los recursos humanos así como los materiales, ambos abocados al logro de metas u objetivos en común. (D'Alessio, 2008).

Se puede afirmar entonces, que las organizaciones exitosas son aquellas que poseen una visión proactiva e innovadora, capaces de percibir, entender y asimilar los cambios y que ajustan sus creencias y valores a los nuevos valores organizacionales,

siendo algunos de ellos: la gestión del conocimiento, las nuevas tecnologías, la responsabilidad social, la globalización económica, la conciencia ambientalista, entre otros; adecuándose así efectiva y eficazmente a las demandas actuales del entorno.

Derivado del presente análisis, cada empresa u organización es dueña de su propia cultura; la cual no se repite en otra organización, pues los miembros que conforman cada una presentan experiencias, valores, creencias, actitudes propias y características que los identifica; incluso esto sucede en empresas u organizaciones del mismo tipo. En consecuencia, dos o más bancos, dos o más iglesias, dos o más escuelas, entre otras; aunque compartan los mismos planes de trabajo e incluso objetivos, tienen cada quien su propia cultura.

Al respecto, Castillo, (2010); indicó: “Las personas de una misma cultura comparten cierto número de experiencias. Otras de cultura diferente se desarrollan y viven en condiciones a menudo muy distintas, por lo que la pertenencia de un individuo a una cultura determinada afecta su percepción y las diferencias culturales son acompañadas de diferencias perceptuales”. (p. 55).

Visto de esta manera, los cambios se pueden catalogar como el producto de un crecimiento organizacional que se desarrolla cuando las empresas desean crecer y desarrollarse, pues de lo contrario la supervivencia de las mismas puede ponerse en entredicho, es más, se dice que una empresa si no se adapta al cambio muere o desaparece. (D’Alessio, 2008, p. 222).

2.2.6. Capital humano: una nueva perspectiva para la competitividad organizacional

En el actual entorno económico, los cambios repentinos y el aumento de los niveles de competitividad han hecho que la gestión de los recursos humanos se haga más compleja. En este contexto, las organizaciones se han percatado de las limitaciones, cada vez mayores, que tienen para generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo basándose en sus activos físicos y financieros, lo que provoca un aumento de la importancia de los activos intangibles que aportan valor a las organizaciones.

Según Morales, (2009), el grado de aprovechamiento del capital humano evidencia las capacidades organizativas y competitivas de la empresa, ya que dependerán de las facultades y habilidades de los individuos que trabajan en ella. Cuanto más valioso y difícil sea de imitar este factor, más fácil será el desarrollo de elementos intangibles y por ende se doten de mayor competitividad. (p, 2).

A medida que las organizaciones desafían el cambio, se hace determinante que la gerencia, en una situación de revisión permanente y profunda de su actividad, desarrolle nuevas tecnologías que estarán en función de las destrezas y habilidades de los individuos, lo que conlleva la necesidad de diseñar nuevas estrategias y estructuras, así como la creación de nuevas culturas. El hecho de considerar el capital humano y la cultura organizacional como valores de la empresa que trabajen en conjunto y de forma alineada y constante, permitirá reflejar el perfil de la organización basado en su pensamiento y operatividad.

En consecuencia, el capital humano es la plataforma para entrelazar todos aquellos elementos, necesarios dentro de la organización y que en conjunto forman la herramienta perfecta para la innovación, reflejados en la mejora de sus procesos, la introducción en nuevos mercado y la generación de rentabilidad sostenible en el tiempo.

El factor humano está, en definitiva, íntimamente ligado con el comportamiento organizacional. Por ello, es necesario que la empresa tenga una cultura organizacional que haga posible el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr óptimos resultados.

En relación al estudio desarrollado, es importante asumir que las instituciones de salud aprovechen los conocimientos y capacidades de su personal, para ello es importante que aporten por el desarrollo de su capacidad de aprendizaje, potencie la innovación constante y la creación de nuevos conocimientos y que aporte su crecimiento en estos factores, estará en situación de afrontar los retos futuros.

En resumen, la necesidad de las empresas por invertir en su capital humano para obtener una ventaja competitiva ha sido constatada en múltiples investigaciones, en las cuales se ha puesto de manifiesto que la posesión de un recurso humano valioso dentro de la organización es esencial a la hora de generar una mayor competitividad.

2.3. Bases Conceptuales: Satisfacción Laboral

2.3.1. Conceptualización de la satisfacción

El diccionario de la Lengua Española, describe que el término satisfacción es entendida como “Acción de satisfacer”; “Gusto, placer, contento”; “Realización del deseo o gusto”.

Según Diener, Emmons, Larsen, y Griffin, (1985); la satisfacción es un proceso de juicio cognitivo basado en una comparación con un modelo, que cada individuo establece para sí mismo. En este mismo sentido, Pavot y Diener, indicaron que la satisfacción es entendida también, como la congruencia entre lo aspirado y lo logrado.

2.3.2. Satisfacción laboral

Según la revisión de la literatura efectuada, se ha observado que en la actualidad no existe una definición unánime sobre la satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación.

Las principales aproximaciones que hacen referencia a la definición de satisfacción laboral están relacionadas a los estados emocionales, sentimientos o respuestas afectivas. Otro grupo de autores reflexionan sobre la satisfacción laboral como una actitud generalizada (conductas) ante el trabajo.

Para Alonso-Calderón, Ayora-Vivas, Bellás-Farré, y Eloy-García, J, (1999); la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

Por otro lado, la satisfacción laboral es considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos expresados en necesidades y motivos, y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra. (Werther WB, 1988).

Para Kolb, Rubin, I, y McIntyre, (1974); la satisfacción laboral, es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

Por esta misma línea, va la definición ofrecida por Miranda, (2008, p. 36), remarcando que la satisfacción laboral es la actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”. Generalmente las tres clases de

características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: Las necesidades, los valores y los rasgos personales.

En el marco de la psicología, la "satisfacción laboral" tiene varias definiciones; sin embargo, todas coinciden en la respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

En resumen, para definir el concepto de satisfacción laboral, es preciso considerar dos aspectos. Por un lado, es necesario especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción en el trabajo. En este caso, estamos en el dominio de las actitudes, pudiendo considerar sus componentes cognitivos, afectivos y de comportamientos. El segundo aspecto se refiere a la identificación de las características asociadas al trabajo que producen esas experiencias subjetivas de satisfacción.

A efectos de la presente investigación, la satisfacción laboral fue definida, como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los empleados sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que éste le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. Esta definición es la que orientará el curso de la presente investigación. (Atalaya, 1999).

2.3.3. Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. (Clark, Oswald, A , & Warr, P, 1996).

2.3.4. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Según Chiavenato, (2003) los factores que determinan la satisfacción laboral, son: equidad, condiciones propias del trabajo, buena relación con los colegas, la cultura, las actitudes, las esperanzas, los comportamientos, los valores compartidos por una organización.

De acuerdo con Robbins (1999), los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo y colegas que brinden apoyo.

Para Halloran, (2011), los factores que influyen como determinantes de la satisfacción laboral en los trabajadores son: la edad, género, experiencia laboral y el nivel ocupacional, las cuales detallamos a continuación:

- **Factores determinantes personales**

- ✓ **Edad**

Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción.

A partir de los 30 años la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más complejas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral.

Hacia los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y el nivel de satisfacción baja. (Torres, 2011).

- ✓ **Género**

Diversos estudios realizados en EE: UU demostraron que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Otros estudios encontraron que las mujeres, sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de

trabajo. (Schultz, 1998). Al respecto Palma, (1999) en un reciente estudio realizado en el Perú en la ciudad de Lima Metropolitana, demostró que las diferencias por género favorecen a la mujer quien tiene un mejor nivel de satisfacción laboral.

✓ **Experiencia laboral**

Torres, (2011), indicó, que cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo, ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto, es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

✓ **Nivel ocupacional**

Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación. “En términos generales a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras”. (Herzberg, 1987).

- **Factores determinantes institucionales u organizacionales**

- ✓ **Nivel dentro de la organización**

La relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional.

En primer lugar, los profesionales y los gerentes, muchos de los cuales son también propietarios, gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior.

Podemos concluir que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.

- ✓ **Satisfacción con el salario**

Mitchell, (2011) señaló que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. En torno a ello, el salario garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Al respecto, son diversos los estudios que han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. (Torres, 2011).

- **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según los estudios realizados por Galicia, (2000), y de acuerdo al instrumento utilizado en el presente estudio, la satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones:

- **Evaluación institucional.** Es un proceso complejo que determina el valor de una institución, que implica una delicada tarea de interpretación de un conjunto de elementos que interactúan configurando una realidad particular y significativa. No es el inicio ni el fin de un proceso, es un momento de conocimiento de lo realizado que permite tomar decisiones para continuar de una u otra forma o incluso para parar. (Vieira, 1997). Debe aspirarse a la credibilidad y al consenso. Evaluación institucional no es los datos, aunque sean indispensables, es el proceso por el que se aprecia y discierne el valor de las acciones y realizaciones, proceso humano que se nutre y articula en el diálogo, la discusión y la reflexión. Su objetivo básico, es la mejora de la calidad, por lo que debe ser útil a la propia institución evaluada y a la sociedad que le rodea. (p. 4).
- **Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal.** Se entiende la actualización de las potencialidades humanas (psicológicas y espirituales) que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad (Vallejo, 2001). Con el trabajo de crecimiento personal la

persona aprende, a través de la conciencia de sí mismo, a aprovechar sus posibilidades de pensar, sentir y actuar.

- **Comunicación.** Según Simón, (2007) es un acto de transmisión de premisas decisorias. Scott y Mitchel, (2002), agregan que la transmisión es también de ideas, sentimientos o valores, entre individuos, grupos o máquinas. Siempre que hay comunicación, hay información.

- **Salud y condiciones laborales.** Son áreas interdisciplinarias relacionadas con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. Al respecto, la ergonomía es una ciencia de amplio alcance que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, comprendidos factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, el de las máquinas, el de los asientos y el calzado y el del puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de comidas. (OIT , 2006).

2.3.5. Efectos de la satisfacción laboral

- **Satisfacción y productividad**

Torres, (2011), hace referencia que la correlación entre satisfacción y productividad debe ser enfocada desde dos puntos de vista. Si la productividad depende

de factores externos al trabajador, o que la productividad depende del mismo trabajador, como en el caso de los profesionales con puestos de supervisión y administración. Varios estudios con un enfoque causa-efecto entre satisfacción y productividad, indican que la conclusión más válida, es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, si la organización recompensa la productividad, las personas más productivas, obtendrán mayores y mejores beneficios que aumentan el grado de satisfacción.

- **Satisfacción y ausentismo**

Al respecto Bergeron, (1983, p. 311) indica que definitivamente existe una relación entre la insatisfacción por una parte y el ausentismo por otro. Si un empleado se siente insatisfecho con su trabajo, terminará por abandonarlo mediante ausencias frecuentes (una especie de renuncia parcial) o buscar otro. Según Schultz, (1998) otros factores que deben ser considerados en el ausentismo como por ejemplo, la edad y la movilidad.

Para Torres, (2011) los trabajadores insatisfechos, solteros y jóvenes (sin obligaciones familiares ni económicas) tienen más libertad para faltar que los trabajadores que tienen 50 años de edad, una hipoteca y deudas.

- **Satisfacción y rotación**

La satisfacción también guarda una relación negativa con la rotación. Sin embargo también, en éste caso, existen otros factores (como las condiciones del mercado de trabajo, la edad, las expectativas en cuanto a otras oportunidades laborales y la antigüedad en la organización) que limitan mucho la decisión de abandonar el presente empleo.

Por otro lado, Torres (2011), sostiene que a mayor satisfacción, menor rotación, siendo importancia el hecho que los empleados estén satisfechos con su trabajo y con ellos mismos, ya que la rotación es uno de los problemas más grandes que existen en las empresas y uno de los factores que más costos les genera debido al esfuerzo que implica la contratación y capacitación de los nuevos empleados.

Para Robbins (1987); las evidencias indican que una importante variable moderadora para la relación entre satisfacción y rotación es el rendimiento del empleado. Las organizaciones tratan de conservar a los empleados productivos, a través de aumentos salariales, alabanzas, reconocimientos, oportunidad de ascensos, etc. contrario a las personas que rinden poco, las organizaciones no se esfuerzan por conservarlos.

2.3.6. Satisfacción e insatisfacción laboral

Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos.

Según Pérez, (2011) en algunos casos, el trabajo supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica. Sin embargo, en otros muchos casos, el trabajo es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

Frente a ello, se define a la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

2.3.7. Causas principales de la insatisfacción laboral

Existe una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. A continuación, se detallan las causas principales que producen insatisfacción laboral en algunos trabajadores según Pérez, (2011):

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- La mala relación laboral. Suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros, en el caso de los jefes, suele deberse a una

actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Asimismo, los celos profesionales y envidias hacen que se consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente. Del mismo modo, las personas inseguras que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo, sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- La dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Existen trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- Las malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario. Asimismo, las circunstancias personales y laborales.

Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

Entre las manifestaciones de insatisfacción de los empleados según Torres, (2011). Por ejemplo se tiene, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Las acciones más frecuentes se explican a continuación con el fin de orientar a la empresa y estar pendiente de estos cambios en sus empleados, entre las manifestaciones más frecuentes y notables está:

El abandono, la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia; la expresión, la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

La lealtad, expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore, incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

Finalmente, la negligencia, implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore, además de ello incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

2.3.8. Satisfacción laboral en los profesionales de la salud

Según Flores, Guerrero y Saavedra (2007); la satisfacción laboral en los profesionales de la salud es un conjunto de actividades u orientaciones afectivas de la persona hacia su trabajo, producto de la interacción de factores intrínsecos y extrínsecos, asumiendo que pueden ser positivas (satisfechas) o negativas (insatisfechas).

Para Saturno, Quintana, y Varo, (1997), la satisfacción de los trabajadores de las instituciones de salud constituye una parte esencial de la calidad de la atención prestada. Del mismo modo, Salina, Laguna, y Mendoza, (1994) sostienen que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con algunos aspectos del desempeño y una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizativo y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador, por lo que hay un acuerdo general de que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de un centro y de los servicios que lo componen.

Ramírez, Nájera y Nigenda, (1998) sustentan que en las organizaciones de servicios de salud el factor humano juega un papel fundamental para el otorgamiento con calidad de estos servicios, ya que a diferencia de otras organizaciones, estos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal, lo que impacta directamente el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico.

De acuerdo con Hernández y García, (2002) existen estudios recientes que mostraron, que para los usuarios de la salud la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda.

Por su parte, Dutka (1994, p. 26-34) señala que además la satisfacción del cliente o usuario exige el compromiso de los profesionales de la salud, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los usuarios de salud, por lo tanto se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud influyen sobre los clientes de la salud. Por ello es importante mencionar que “a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario de salud reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios”. (p, 23).

2.4. Bases Conceptuales: Cultura Organizacional

2.4.1. Evolución de la cultura organizacional

A lo largo de su historia, los hombres y mujeres han aspirado a transformar el mundo en que viven, luchando, dominando y culturizando el medio externo, lo que les ha permitido sobrevivir y satisfacer sus necesidades de subsistencia. Pero con el pasar de los años fue difícil conseguir esto de forma individual, por lo que ha necesitado organizarse con otros individuos para alcanzar sus objetivos de supervivencia y existencia. (Uriz, 2004).

Ya en el siglo XX, las principales construcciones del concepto de organización han girado alrededor de agrupaciones como la empresa, en cuanto a organización del trabajo y la producción.

En la segunda mitad del siglo XX hicieron hincapié en la diferente perspectiva de estudio que comporta el análisis de una organización, distinguiendo entre organizaciones cerradas (secta, cuartel, convento, etc.) y abiertas (escuela, empresa, hospital, etc.).

2.4.2. Definiciones de la cultura organizacional

Según Aguirre, (2004), durante los años sesenta, era habitual en muchos autores confundir cultura con “clima”, “valores”, etc. Al utilizarse indistintamente estos términos para expresar la misma realidad se estaba contribuyendo a crear una enorme confusión conceptual. En numerosos trabajos aparecen expresiones poco apropiadas como “cultura industrial”, “cultura de valores”, “filosofía de la empresa”, “ideología de la empresa”, “imagen de la empresa”, etc.

Para su mejor comprensión, analizaremos por separado el concepto de organización y el de cultura, aunque en la realidad son inseparables, ya que no hay organización sin cultura, ni cultura sin organización por lo que será también preciso revisar el concepto de “cultura organizacional”.

El término organización proviene del vocablo griego “organon” y etimológicamente significa instrumento, herramienta. En la actualidad es difícil encontrar una definición universal y unificada. (Schein, 2002).

Podríamos tomar como definición formal de organización actual, la propuesta hecha por Aguirre, (2004) considerándola como un conjunto de elementos que constituyen una interacción grupal, coordinada por una jerarquía vertical en la que se construye un orden racional de tareas, que de hecho supone una división de trabajo, de cara a una consecución de objetivos.

Por otro lado, existen muchas definiciones de cultura: definiciones históricas, descriptivas, normativas, psicológicas etc. y cada una de ellas enfatizan o dan relevancia a distintos aspectos a la hora de describirla. (Kroeber, 2012).

Schein, (2002), sostuvo que la cultura es un instrumento imprescindible del liderazgo para entender la organización y para poder hacerla eficaz de cara a la consecución de sus metas. Por su parte, Taylor (2000), refirió que la cultura consiste en patrones de comportamiento, explícitos e implícitos, adquiridos y transmitidos mediante símbolos, que constituyen los logros distintivos de los grupos humanos, incluyen su plasmación en utensilios. (Taylor, 2000).

Habiendo definido a la organización y a la cultura por separado; a continuación nos referiremos al concepto de cultura organizacional, cuyas definiciones son recientes.

Hall, (2005) describió a la cultura organizacional como un recurso intangible para las empresas que pueden determinar la capacidad de las mismas, determinando el análisis estratégico normativo de una organización. (Fiol, 2001).

En tanto, Fernández, (2005), indicó que la cultura organizacional es un recurso que generalmente explica lo que otros recursos no pueden explicar sobre la situación de la empresa, se le considera como un recurso poco palpable, que puede llevar a la

empresa a su desaparición o continuidad, “es una parte fundamental en el desarrollo de rutinas organizativas”. (Camisón, 2007).

En relación a la presente investigación, se asumió el concepto dado por Carrada, (2002) quien indicó que la cultura organizacional es un complejo holístico que incluye los saberes, las creencias, los valores, las leyes, las costumbres y cualquier otra capacidad o hábito compartido por el hombre como miembro de un grupo social.

2.4.3. La competitividad

Al respecto Porter (2003), manifestó que la competitividad representa la fuente de prosperidad de una nación, y el estándar de vida de ella misma se determina por la productividad de su economía, medida en bienes y servicios producidos por unidad, de los recursos humanos, de capital y naturales que el país posee.

Una organización se considera competitiva si tiene éxito mantenido a través de la satisfacción del cliente, basándose en la participación activa de todos los miembros de la organización para la mejora sostenida de productos, servicios, procesos y cultura en las cuales trabajan; para lo cual fomenta determinadas competencias y filosofía, mirando a su alrededor y adaptando las prácticas líderes del entorno, así como mirando al interior, tomando en cuenta sugerencias de empleados, innovando y fomentando la participación proactiva y el liderazgo eficaz.

2.4.4. Características de la cultura organizacional

A continuación, se listan las principales características de la cultura organizacional.

Identidad de sus miembros: es el grado en que los trabajadores se identifican con la organización como todo y no solo con su tipo de trabajo.

Énfasis en el grupo: las actividades de trabajo se organizan en relación a grupos y no personas.

Enfoque hacia las personas: las decisiones de la administración toman en consideración las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.

La integración de unidades: Se instruye que las unidades de la organización trabajen de maneras coordinadas e independientes.

El control: establece el uso de reglas, procesos y supervisión para el control de la conducta de los individuos.

Tolerancia al riesgo: es el grado que se le permite a los empleados para que sean innovadores, arriesgados y agresivos. (Franco, D. et al, 2008, p. 16).

En virtud a lo señalado sobre el tema, se puede afirmar que la cultura es el reflejo de factores profundos de la personalidad, como los valores y las actitudes que evolucionan muy lentamente y, a menudo son inconscientes.

2.4.5. Elementos de la cultura organizacional

Cuando los etnógrafos analizaban las culturas primitivas, surgidas de aislamientos geográficos e históricos como islas, selvas, valles, etc., constataban que cada uno de esos aislamientos geográficos posibilitaba una única cultura. En este caso existían nueve elementos básicos o indicadores étnicos, de los cuales los más importantes eran los referentes a la superestructura étnica: historia, religión y lengua, además del territorio, la demografía, el parentesco, etc.

En la actual sociedad, Bohannon, (2006), ha manifestado que existe un pluralismo cultural, ya que las culturas surgen a través de aislamientos psicológicos y sociológicos (Aguirre, 2004), en los cuales los elementos de la cultura organizacional son: territorio, las creencias, cosmovisión o significados compartidos (presunciones básicas), los valores, la comunicación y los productos materiales (artefactos) y formales (marcas, etc.).

Por otra parte, estos elementos aglutinan a otros “subelementos”, como cuando al hablar de “creencias” lo hacemos incluyendo la religión, los mitos, la filosofía, la ideología y, en general, la cosmovisión o visión del mundo.

Entre otros elementos de la cultura organizacional se encuentran la arquitectura, forma de vestir, patrones de comportamiento, historias, ceremonias, lenguaje y características inobservables como, normas, presunciones, etc. (Hodge, 2000).

2.4.6. Funciones de la cultura organizacional

La cultura organizacional cumple diversas funciones de los cuales se destacan los siguientes: la función de definir los límites de los comportamientos que difieren unos de otros, transmitir un sentido de identidad a sus miembros, facilitando la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses personales del individuo.

Del mismo modo, incrementa la estabilidad del sistema social, actúa como vínculo social que ayuda a mantener unida a la organización al proporcionarle normas adecuadas de cómo deben comportarse y expresarse los empleados. (Franco, D. et al, 2008).

Otras funciones a destacarse también son:

Gestión gerencial, flexibilidad, evaluar y modificar el rumbo de la empresa.

Utilización de tecnologías comunicacionales, esto en vista de la globalización.

Hacer notorio que lo más importante son los recursos humanos.

Competitividad e innovación.

Capacitación permanente, prosperidad y calidad de los resultados.

Disciplina, horizontalidad, participación, responsabilidad, respeto mutuo, honestidad.

Formar: líderes, agentes de cambio y personal de relevo.

Comunicar un sentimiento de identidad a los miembros de la organización.

Apoyar el compromiso con algo superior al yo mismo.

Fortalecer la estabilidad del sistema social. (Franco, D. et al, 2008, p. 17).

Estos planteamientos enfocan a la cultura organizacional como una variable importante que está interrelacionada con el comportamiento organizacional y se concibe como la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de dicha conducta, cuyos elementos se comparten y transmiten a los miembros de una sociedad, por otra parte, permite que los micromotivos de los actores (necesidades, creencias, valores, reglas, símbolos) entre otros, formen un macro-comportamiento organizacional.

2.4.7. Dimensiones de la cultura organizacional y la competitividad

Según Hernández, Mendoza y González (2005), la cultura organizacional y competitividad presentan las siguientes dimensiones:

Comunicación. Consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización puede ser comunicación interna, entre los miembros o

empleados, dentro de los espacios colectivos que ofrece una organización. O viceversa, comunicación externa.

La calidad. La cultura organizacional se ve reflejada en las políticas y acciones administrativas que practica una empresa. Por tanto, en las organizaciones que creen en los principios de la calidad es más probable que se implementen las prácticas con éxito.

Capacidades directivas. Engloba diferentes temas como son: capacidades de un buen director, inteligencia colectiva, inteligencia emocional, negociaciones, innovación y creatividad.

Identidad. Es la totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones interpersonales, que todos juntos reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional.

Reconocimientos/incentivos. Es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

Contribución personal. Es ayudar a la producción de un estímulo en el contexto organizacional; lo cual puede ser en un buen sentido, o de forma negativa.

2.4.8. Niveles de la cultura organizacional

De acuerdo a lo descrito por Miranda, (2008, p. 146), entre otros autores, la cultura organizacional presenta tres niveles, tal como se explica a continuación:

El primer nivel. Corresponde el ambiente físico de organización, su arquitectura, los muebles, los equipos, el vestuario de sus integrantes, el patrón de comportamiento visible, documentos, cartas, etc. El análisis de este nivel puede ser engañoso, ya que,

muchas veces, no se consigue comprender la lógica que está por detrás de estos datos. En este nivel podemos observar la manifestación de cultura pero nunca se sabe su esencia (Smith & Peterson, 2000).

El segundo nivel. Corresponde a los valores que dirigen el comportamiento de los miembros de la organización, su identificación se da a través de entrevistas con los miembros- claves de la organización. (Torrecilla, 2008).

El tercer nivel. Es el de los supuestos inconscientes, que revelan más confiadamente la forma como un grupo percibe, piensa, siente y actúa. Estos supuestos son construidos a medida que se soluciona un problema eficazmente. (Fuentes, 2004).

2.4.9. La cultura organizacional de la empresa

La cultura organizacional de la empresa está claramente identificada por orientación al detalle, este factor forma parte de la cultura debido a que dentro de la empresa existe un alto grado de preocupación por la precisión y el análisis que demuestren los empleados, aspecto que influye directamente en el nivel de satisfacción de las personas hacia las condiciones físicas del puesto de trabajo. Ya que la mayoría de comportamientos están orientados a realizar actividades con precisión y detalle, el nivel de satisfacción que experimenta la gente con los instrumentos de trabajo así como con las condiciones físicas es elevada debido a que mientras mejores sean estas condiciones más fácil será el obtener precisión en las actividades que se ejecutan. Por otro lado, la orientación al detalle influye en el nivel de satisfacción de las personas hacia la libertad que se les otorga para elegir su propio método de trabajo. La tendencia a realizar actividades con calidad y precisión afecta el nivel de satisfacción del personal

en cuanto a la elección de su método de trabajo ya que no importa la forma de hacer las cosas siempre y cuando exista detalle y precisión.

Orientación a los resultados, existe un alto grado de importancia por la obtención de resultados o consecuencias más que por técnicas y procesos utilizados para alcanzarlos y; Influenciando directamente en el nivel de satisfacción que experimenta la gente al poder elegir su propio método de trabajo. Este resultado muestra claramente que dentro de la organización lo que más se valora son los resultados finales y se resta importancia a la forma de hacerse las cosas.

La cultura de la organización también se encuentra conformada por una orientación hacia las personas que influye en el nivel de satisfacción de la gente hacia la jornada de trabajo, donde la mayoría de las decisiones administrativas siempre toman en cuenta el efecto que causan los resultados sobre las personas. Si bien existe una alta orientación hacia las personas, cabe mencionar que este factor es interpretado únicamente como el grado en el que las decisiones administrativas toman en cuenta el efecto de sus resultados sobre las personas.

2.4.10. La cultura organizacional en las organizaciones de salud

Tomando como punto partida al desarrollo de esta temática, consideraremos la propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS), donde indica que un hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar.

En este contexto, los hospitales son organizaciones como cualquiera, en donde es necesario el logro de objetivos, formada por personas que ayudan y cooperan para el alcance de estos, con una estructura orgánica perfectamente planeada, de acuerdo a las necesidades del ambiente, y que cumple ciertas funciones, como es la producción de servicios.

En razón a ello, una organización de salud es un conjunto o equipo de trabajo profesional, interdisciplinario, que labora de manera estructurada para producir bienes intangibles (los servicios de salud) y alcanzar ciertas metas; para lograr éstas se requiere del acuerdo y la participación de los usuarios. (Wellington & Hoerr, N. L, 1953). En el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, las organizaciones de salud deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia.

La cultura organizacional en las organizaciones de salud, es la plataforma para originar comportamientos y conductas internamente. Su identificación y desarrollo se hace necesaria, pues cada organización tiene una identidad propia, por ende su cultura le pertenecerá exclusivamente a ella, dependiendo del contexto y entorno en el que se desenvuelva. (Martínez B. , 2003).

En el caso específicos de los sistemas de salud, la cultura organizacional es una mezcla compleja de saberes, conductas, relatos, símbolos, creencias, suposiciones, metáforas y modos de expresión que todos los miembros de la organización comparten, por ejemplo: las normas, los valores, las actitudes, los estilos de vida, el lenguaje técnico-científico y la terminología propia de las disciplinas biomédicas y sociales. (Tamayo & Tamayo M., 1999, p. 225). Lo más característico de los sistemas de salud es su enorme complejidad estructural, y la coexistencia de varios grupos o equipos de

trabajo profesional (subculturas) cuya meta común es producir servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y las expectativas de la sociedad. (Freeman, Gómez-Dantes, O , & Frenk, J, 1995).

En torno a ello, el desarrollo organizacional es un esfuerzo consciente y planificado que realizan los responsables del manejo de los servicios de salud para incrementar a largo plazo los procesos de motivación-aprendizaje, innovación creativa y de mayor participación democrática grupal, encaminados a mejorar la cultura organizacional, aumentar la competitividad y la capacidad resolutive de los profesionales de salud y de los directivos, mediante una administración eficaz de la cultura organizacional. (Papper, 1984).

2.5. Definición de Términos

- Cultura organizacional y competitividad. Este referido al ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño laboral de los individuos, en relación al presente estudio la cultura y competitividad constan de seis dimensiones: identidad, calidad, comunicación, contribución personal, reconocimientos/incentivos y capacidades directivas. Y fueron valorados como clima positivo o negativo.
- Satisfacción laboral. Hace referencia al estado emocional positivo resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, para efectos del presente estudio la satisfacción consta de cuatro dimensiones: a) evaluación institucional del personal, b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, c) comunicación y d) salud y condiciones laborales. Y fueron medidos como satisfacción e insatisfacción laboral.

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de variables

- Satisfacción laboral. Hace referencia al estado emocional positivo resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, para efectos del presente estudio la satisfacción consta de cuatro dimensiones: a) evaluación institucional del personal, b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, c) comunicación y d) salud y condiciones laborales. Y fueron medidos como satisfacción e insatisfacción laboral.
- Cultura organizacional y competitividad. Este referido al ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño laboral de los individuos, en relación al presente estudio la cultura y competitividad constan de seis dimensiones: identidad, calidad, comunicación, contribución personal, reconocimientos/incentivos y capacidades directivas. Y fueron valorados como clima positivo o negativo.

3.2 Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Parámetro estadístico
VARIABLE DEPENDIENTE					
Satisfacción laboral	Cuantitativa	Resultado de la Satisfacción laboral general	Satisfacción elevada = 330 – 242 puntos Satisfacción moderada = 241 – 153 puntos Insatisfacción = 152 - 66	Intervalo Σ de puntajes alcanzados	Nº, %, Media, DE
		Evaluación institucional del personal	Escala 1 a 5 puntos		
		Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	IDEM =		
		Comunicación	IDEM =		
		Salud y condiciones laborales	IDEM		
VARIABLE INDEPENDIENTE					
cultura organizacional y competitividad	Cuantitativo	Tipo de cultura organizacional y competitividad	20 – 39= Positivo = 0 – 19= Negativo	Intervalo Σ de puntajes alcanzados	Nº, %, Media, DE
		Comunicación	Verdadero – falso		
		Calidad	Verdadero – falso		
		capacidades directivas	Verdadero – falso		
		Identidad	Verdadero – falso		
		Reconocimientos e Incentivos	Verdadero – falso		
		Contribución personal	Verdadero – falso		

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN					
Características socio demográficas	Cuantitativa	Edad	En años	De razón	Nº, %, Media, D.E
	Cualitativa	Género	Masculino Femenino	Nominal	Nº, %
	Cualitativa	Estado civil	Soltero Casado Conviviente Separado	Nominal	Nº, %
Características laborales	Cualitativa	Profesión	Médico Enfermero	Nominal	Nº, %
	Cualitativa	Nivel académico	Bachiller Licenciado Médico cirujano Especialista Doctor Phd	Nominal	Nº, %
	Cualitativa	Condición laboral	Nombrado contratado	Nominal	Nº, %
	Cuantitativa	Tiempo de servicio en el hospital	Menos de 1 año 1 a 5 años 6 a 10 años Más de 10 años	Intervalo	Nº, %
	Cuantitativa	Tiempo de servicio en el Departamento de cirugía	Menos de 1 año 1 a 5 años 6 a 10 años Más de 10 años	Intervalo	Nº, %

3.3. Hipótesis General e hipótesis específicas

Como se ha señalado en los objetivos de esta investigación, se pretende analizar si la cultura organizacional y sus dimensiones establecen relación con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, en estudio. En razón a ello, luego de una revisión de la literatura existente sobre el análisis de las variables y dimensiones utilizadas por diversos autores, se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

H0: La cultura organizacional y competitividad no se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012.

Hi: La cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012.

Hipótesis específicas

Hi_a: La cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.

Hi₁: La dimensión comunicación de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.

Hi₂: La dimensión calidad de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.

Hi₃: La dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.

Hi₄: La dimensión identidad de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.

Hi₅: La dimensión reconocimientos e incentivos de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.

Hi₆: La dimensión contribución personal de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

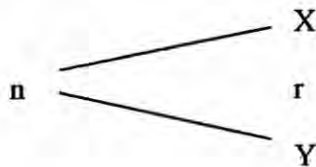
El deseo de contribuir a mejorar la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud en estudio, obligó a determinar la metodología de trabajo más apropiada que permitiera conocer a fondo sus necesidades y expectativas.

El presente estudio se sostuvo metodológicamente contextualizado dentro de una tendencia epistemológica positivista, de tipo descriptiva- correlacional, con diseño de campo, no experimental, transeccional y prospectivo.

4.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue el siguiente:

Diagrama:



Dónde:

n = muestra de profesionales de la salud

X = Variable 1: Cultura organizacional y competitividad

Y = variable 2: Satisfacción laboral

r = Relación entre variables planteadas

4.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por la totalidad de los profesionales de la salud comprendidos entre médicos y enfermeros del Departamento de Cirugía General del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao.

Profesional de la salud	N°
Médicos	70
Enfermeros	57
Total	127

- Ubicación de la población en espacio y tiempo:
 - Ubicación en el espacio. El estudio se realizó en el Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión.
 - Ubicación en el tiempo. La duración del estudio fue entre los meses de abril del 2012 a agosto del 2013.
- Criterios de inclusión. Se incluyeron en el estudio a los profesionales de la salud que:
 - Tuvieron como mínimo más de 6 meses de experiencia laboral en el departamento en estudio.
 - Fueron personal exclusivo del Departamento de Cirugía del hospital en estudio.
 - Aceptaron voluntariamente participar en el estudio (firmaron su consentimiento informado).

- Criterios de exclusión: se excluyeron del estudio a los profesionales de la salud que:
 - Se encontraron gozando de algún tipo de licencia, durante el período de recolección de datos.
 - Abandonaron el estudio por situaciones imprevistas.
 - No concluyeron con el 90% del llenado de los instrumentos de recolección de datos.
 - No aceptaron participar en el estudio (rechazaron el consentimiento informado).
- Muestra

Se aplicó la fórmula del Tamaño muestral para una proporción en una población finita o conocida

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

Tamaño de la población	N	127
Error Alfa	α	0,05
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0,95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1,96
Prevalencia del evento	p	0,50
Complemento de p	q	0,50
Precisión	d	0,05

Tamaño de la muestra	N	95,44
----------------------	---	-------

En total, se trabajó con 96 profesionales de la salud (entre médicos y enfermeros).

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Producto de la revisión bibliográfica efectuada, se aplicó los siguientes instrumentos de medición:

- Guía de entrevista sociodemográfica, este instrumento consta de 8 reactivos referidas a las características sociodemográficas (edad, género, estado conyugal) y laborales (profesión, nivel académico, condición laboral, tiempo de servicio en el hospital y en el departamento de cirugía) de la muestra en estudio. (Ver Anexo B).
- Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), este instrumento es una escala tipo Likert, elaborada por Galicia, (2000) en México, la cual considera intervalos de respuestas que son las siguientes:

Totalmente de acuerdo	(5)
De acuerdo	(4)
Indeciso	(3)
En desacuerdo	(2)
Totalmente en desacuerdo	(1).

Los ítems se agrupan en 66 reactivos de las 4 dimensiones de la satisfacción laboral. (Ver Anexo C).

La medición resultó de la sumatoria y su respectiva división entre el número de ítems para cada dimensión, el que finalmente dio lugar a un índice de satisfacción en las siguientes dimensiones a) evaluación institucional del personal (17 ítems), b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal (26 ítems), c) comunicación (19 ítems) y d) salud y

condiciones laborales (4 ítems). La sumatoria del total de reactivos, fue dividida entre los 66 ítems. El valor resultante fue el siguiente:

Satisfacción elevada = 330 – 242 puntos, satisfacción moderada = 241 – 153 puntos e insatisfacción = 152 – 66.

- Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad. Este instrumento fue construido por, Hernández, Mendoza, y González, (2005) con la finalidad de medir el nivel de cultura organizacional y competitividad dentro de una organización. Esta comprendido por 6 dimensiones (identidad, calidad, comunicación, contribución personal, reconocimientos/incentivos y capacidades directivas) y 39 ítems; de los cuales la puntuación responde solo para las proposiciones verdaderas. La medición general fue: cultura organizacional positivo = 20 – 39 y negativo = 0 – 19. (Ver Anexo D).

4.5. Procedimiento de recolección de datos

El presente estudio consta de una fichas de recolección de datos (Anexo B) y dos instrumentos de medición (Anexo C y Anexo D); los cuales fueron validados a distintos niveles y en dos fases, una cualitativa, correspondiente a la creación de dichos instrumentos (validez de contenido para todos los anexos) y otra cuantitativa que correspondiente a la evaluación de las propiedades métricas (solo del instrumento de mediación [inferenciables], es decir los Anexos B y C).

I. Validez de contenido.

Este tipo de validez, evalúa la capacidad del instrumento para recoger el contenido y el alcance del constructo. Por ello los instrumentos de medición (“Escala de Satisfacción Laboral ISL* 66” y “Cuestionario de Cultura Organizacional y Competitividad ICOC”) fueron validados y la ficha de recolección de datos (Guía de entrevista sociodemográfica) fue creada, ambos en la fase cualitativa; pudiéndose realizar solo dos fases de la validez de contenido.

- **Revisión del conocimiento disponible**

La guía de entrevista para los profesionales de salud fue construida gracias a la revisión de los antecedentes de investigaciones, además se contó con literatura suficiente sobre datos demográficos y sociales para la construcción de dicho instrumento.

Los instrumentos de medición también, estuvieron bien definidos por la literatura actual y los antecedentes del estudio los cuales aseguraron buena representatividad en sus dimensiones. Con ello, se aseguró la validez racional de los instrumentos del estudio.

- **Juicio de expertos**

Tanto la guía de entrevista (creada), y los instrumentos de medición (validadas) fueron sometidos a un juicio de expertos; con el afán de realizar la validez de contenido, para determinar el grado de representatividad del constructo (cultura organizacional y satisfacción laboral); y en la ficha de recolección de datos (guía de entrevista) para

determinar el reconocimiento de las variables de caracterización más apropiadas para la descripción de la muestra.

Dicho de otra manera, los expertos determinaron hasta dónde los ítems de los instrumentos eran representativos del constructo y la idoneidad de las variables de caracterización. Para lo cual se procedió de la siguiente manera:

1. La validación fue realizada a través de la apreciación de 12 expertos, los cuales contaron con características especiales como ser expertos en investigación, experiencia de trabajo con profesionales de la salud, algunos fueron profesionales con amplia trayectoria en temas de cultura organizacional, catedráticos de universidades del área de salud expertos en investigación, etc. (interdisciplinario). Los cuales calificaron los ítems de los instrumentos y la ficha, en términos de relevancia, claridad en la redacción y no tendenciosidad en la formulación de los ítems.
2. Cada experto recibió suficiente información escrita acerca del propósito del estudio; objetivos e hipótesis, operacionalización de las variables, y los instrumentos de recolección de datos.
3. Los expertos dieron a conocer sus distintos puntos de vista, en donde tomaron en cuenta las apreciaciones del instrumento respecto de cada ítem. En la guía de entrevista sociodemográfica la mayoría de expertos concordaron en sus observaciones donde hubo coincidencia favorable, se les catalogó como

congruentes, claros y no son tendenciosos quedando incluidos en el instrumento; algunos los ítems donde hubo observaciones salvables fueron revisados, reformulados, y nuevamente validados tres días después del acontecimiento, asimismo, quedaron excluidos algunos ítems donde no hubo coincidencia de los expertos. Respecto los instrumentos de medición, todos los expertos consideraron pertinente su aplicación, ya que fueron instrumentos conocidos y ampliamente aplicados.

Finalmente, los 12 expertos consideraron validos los instrumentos, y también consideraron pertinente la aplicación de la ficha de recolección de datos para variables de caracterización. Con ello se logró la validez por jueces.

II. Propiedades Métricas De Los Instrumentos

De acuerdo al nivel de investigación en el que nos encontramos, se realizó las siguientes medidas en la fase cuantitativa; las propiedades métricas fueron analizadas usando contrastes estadísticos durante la aplicación de una prueba piloto. Cabe resaltar que esta evaluación fue realizada solamente para los instrumentos de medición (Anexos C y D).

1. Confiabilidad

(Evalúa los resultados, independientemente de las circunstancias accidentales de la medición, es decir, se deben obtener resultados similares al aplicar los instrumentos en distintas circunstancias). Para estimar la confiabilidad de los instrumentos, fue necesario

realizar el análisis de consistencia interna o confiabilidad; y además se correlacionó los puntajes alcanzados en las dimensiones con el puntaje total para evidenciar la relación dimensión – total. Este método se realizó, con una muestra piloto (20 trabajadores de salud entre médicos, licenciados en enfermería y técnicos en enfermería), y solamente para la los instrumentos inferenciables.

Tabla A.
Estimación del coeficiente de confiabilidad para los instrumentos de medición, según el método de Alpha de Cronbach (α) y Kuder Richardson (KR 20).

INSTRUMENTOS	(n = 20)
Escala de Satisfacción Laboral 66 (ISL* 66)	$\alpha = 0,936$
Evaluación institucional del personal * Σ total	$r = 0,856$
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal * Σ total	$r = 0,970$
Comunicación * Σ total	$r = 0,947$
Salud y condiciones laborales * Σ total	$r = 0,384$
Cuestionario de Cultura Organizacional y Competitividad (ICOC)	KR = 0,612

Fuente: Prueba piloto.

Al realizar el análisis de la consistencia interna para ambos instrumentos, se concluye que, la consistencia interna por el método de Alpha de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral fue de “muy alta” por lo que tiene elevada consistencia interna [$\alpha = 0,936$], lo cual la hace ideal para el propósito del estudio, además, existe evidente correlación directa entre sus dimensiones y el valor total de esta escala [$r > 0,6$], a excepción de la dimensión salud y condiciones laborales, que expresa muy baja correlación [$r = 0,384$]. Por otro lado, el Cuestionario de Cultura Organizacional y

Competitividad demostró tener suficiente consistencia interna al aplicar el método de Kuder Richardson [KR 20 = 0,612]. Ello indica que los instrumentos son métricamente fiables para los propósitos investigativos.

4.6. Procedimiento estadístico y análisis de datos

4.6.1. Procedimiento para la recolección de datos

Documentos. Se realizó los trámites correspondientes a fin de solicitar la autorización para el trabajo de campo (aplicación de los instrumentos de recolección de datos) a los responsables del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Posteriormente se inició el contacto con los profesionales de la salud que participaron en el estudio, en el cual se aprovechó para darles a conocer los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética como:

Consentimiento informado. A través del cual la muestra en estudio fue informada por escrito de los objetivos generales del proyecto en el que fueron incluidos. Una vez leído este documento, lo firmaron así como el investigador y finalmente se les entregó una copia para que se lo lleven y el investigador contó con uno para utilizarlo como documento legal si requiriera el caso. (Ver Anexo E).

Compromiso de confidencialidad del investigador. Con este documento, nos comprometimos por escrito a no revelar los datos de la investigación de los que pudieran deducirse datos personales de los participantes y a emplearlos únicamente en la consecución de los objetivos planteados y que ellos conocerán. La ley del secreto profesional y de protección de datos consideró al investigador responsable de la guarda

y custodia de datos personales, especialmente de datos considerados sensibles y a proteger de forma especial, y de tomar las medidas pertinentes para evitar que puedan relacionarse los datos con las personas concretas. (Ver Anexo f).

Para la recolección de datos, se capacitó a dos encuestadores con estudios profesionales; quiénes aplicaron los instrumentos de recolección de datos a la muestra en estudio, dos horas de iniciado sus labores, respetando su horario habitual de trabajo, y además, se les informó previamente sobre el manejo de la información, el que fue tratado con discreción y en completo anonimato, además de firmar su consentimiento informado.

4.6.2. Elaboración de datos

Se planteó las siguientes fases:

- Revisión de los datos. Se analizó cada uno de los instrumentos de recolección de datos en forma crítica, con el fin de hacer las correcciones necesarias y obtener un control de calidad de los mismos.
- Codificación de los datos. Se codificó los datos en la etapa de recolección, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos respectivos, según las variables del estudio.
- Clasificación de los datos. Se ejecutó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal. Y finalmente, la presentación de datos tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

4.6.3. Análisis e interpretación de los datos

- Análisis descriptivo. Se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas.
- Análisis inferencial. Se realizó un análisis bivariado a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para evaluar las relaciones causales que pudiesen existir entre la cultura organizacional-competitividad y la satisfacción laboral.
- Para la significancia estadística de esta prueba se tuvo en cuenta una $p \leq$ de 0,05.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó la hoja de cálculo del programa Microsoft Excel - 2010 y el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 19.0 para Windows.

CAPÍTULO V
RESULTADOS

- **Resultados Descriptivos**

Tabla 5.1
Percepción de la cultura organizacional en la dimensión comunicación por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía, Hospital Daniel Alcides Carrión-2012.

Percepción de la dimensión comunicación	n = 96			
	Verdad		Falso	
	Nº	%	Nº	%
Existe canales de comunicación que garanticen el éxito del trabajo	78	81,3	18	18,8
Acostumbran decirse las cosas de forma clara y directa	35	36,5	61	63,5
Trabajan en equipo en el departamento	21	21,9	75	78,1
Trabajan en equipo en el establecimiento	32	33,3	64	66,7
Se valora el esfuerzo de los directivos para mantener la comunicación	37	38,5	59	61,5
Los sistemas de calidad funcionando adecuadamente	27	28,1	69	71,9
Las reuniones están programadas oportunamente	54	56,3	42	43,8
Existe preocupación por las actualizaciones	37	38,5	59	61,5
Existen valores institucionales aceptados y compartidos	46	47,9	50	52,1

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

En cuanto a la percepción de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión, reportaron a la cultura organizacional en la dimensión comunicación refirieron como verdaderos los siguientes ítems del cuestionario: una gran mayoría admitió la existencia de canales de comunicación ágiles

y expeditos que garanticen el éxito del trabajo [81,3% (78)], por encima de la mitad, consideró que las reuniones de trabajo fueron anunciadas con anticipación, de modo que oportunamente conocieron el tema a tratar [56,3% (54)].

Por otro lado, refirieron falsos los ítems de todos los trabajadores del departamento de cirugía trabajan como un solo equipo [78,1% (75)]; los sistemas de calidad funcionan adecuadamente [71,9% (69)]; todos los servicios del establecimiento trabajan como un solo equipo [66,7% (64)]; acostumbran decirse las cosas de forma clara y directa [63,5% (61)]; valorar el esfuerzo de los directivos por crear y mantener un buen sistema de comunicación en el personal [61,5 % (59)]; que haya preocupación por estar actualizados [61,5 % (59)]; la existencia de valores institucionales aceptados y compartidos por trabajadores del establecimiento [52,1 % (50)]. Se resalta que estas diferencias por mayorías no fueron muy marcadas, pero denotan una falta de comunicación dentro de la cultura institucional.

Tabla 5.2
Percepción de la cultura organizacional en la dimensión de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía, Hospital Daniel Alcides Carrión-2012.

Percepción de la dimensión calidad de la cultura organizacional	n = 96			
	Verdad		Falso	
	Nº	%	Nº	%
Uso de tecnología dirigida al logro de objetivos	43	44,8	53	55,2
Calidad relacionada a uso de tecnologías	53	55,2	43	44,8
Alcance de objetivos planteados	27	28,1	69	71,9
Alcance de metas programadas	22	22,9	74	77,1
Preparación suficiente del nuevo personal para alcanzar el nivel de excelencia	33	34,4	63	65,6
Reconocimiento de la superioridad respecto de otros establecimientos	40	41,7	56	58,3
Valores respetados y guían la vida laboral	44	45,8	52	54,2
Valores respetados y guían la vida personal	52	54,2	44	45,8
Preparación competente de los directivos	48	50,0	48	50,0

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

Respecto a la percepción por los profesionales de la salud en estudio, de cultura organizacional en la dimensión calidad, se evidenció respuestas verdaderas respecto al uso de la tecnología [55,2% (53)]; y los valores del departamento se respetan y guían la vida personal [54,2% (52)]. De manera contraria, los ítems que refirieron falsos, fueron, las metas propuestas siempre son alcanzadas [77,1% (74)]; los objetivos planteados siempre son alcanzados [71,9% (69)]; se prepara al nuevo personal lo suficiente para alcanzar el nivel de excelencia [65,6% (63)]; el personal del departamento reconoce que tiene resultados superiores a la de otros hospitales del estado y del país [58,3% (56)]; la tecnología que se usa en el departamento este dirigida al logro de objetivos [55,2% (53)]; los valores del departamento son respetados y guían la vida laboral [54,2 % (52)]. Asimismo, hubo igualdad entre quienes respondieron con la verdad y falsamente respecto a la preparación competente de los directivos para llevar a cabo sus funciones [50,0 % (48)]. Nuevamente, se observa que no hubo grandes diferencias, pero es de notar una evidente falta de calidad dentro de la cultura institucional de este departamento.

Tabla 5.3
Percepción de la cultura organizacional en la dimensión capacidades directivas
por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía, Hospital Daniel
Alcides Carrión-2012.

Percepción de la dimensión capacidades directivas	n = 96			
	Verdad		Falso	
	Nº	%	Nº	%
El jefe inmediato proporciona nuevas formas de solucionar problemas desconcertantes.	51	53,1	45	46,9
El jefe inmediato fomenta la utilización de la inteligencia	65	67,7	31	32,3
El jefe inmediato es símbolo de éxito y eficacia	40	41,7	56	58,3
El jefe inmediato se preocupa por las mejoras	53	55,2	43	44,8
El jefe inmediato es respetado	83	86,5	13	13,5

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

En lo que respecta a la percepción de los profesionales de la salud en estudio, de la dimensión capacidades directivas en la cultura organizacional, se apreció que, de los cinco reactivos planteados en la dimensión; cuatro obtuvieron respuestas verdaderas de forma mayoritaria, estas fueron, el jefe inmediato es respetado [86,5% (83)]; el jefe inmediato fomenta la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos [67,7% (65)]; el jefe inmediato se preocupa por la preparación de los trabajadores para ser mejores [55,2% (53)]; el jefe inmediato proporciona nuevas formas de enfocar problemas desconcertantes [53,1% (51)].

Por otro lado, también hubo un reactivo con el que los profesionales respondieron falsamente, esta fue que el jefe inmediato es símbolo de éxito y eficacia [58,3% (56)]. Esta dimensión expresa un mejor panorama respecto a las capacidades directivas del departamento de cirugía, ya que la mayoría de preguntas fueron catalogadas positivamente.

Tabla 5.4
Percepción de la cultura organizacional en la dimensión identidad por los
profesionales de la salud del Departamento de Cirugía, Hospital Daniel Alcides
Carrión-2012.

Percepción de la dimensión identidad	n = 96			
	Verdad		Falso	
	Nº	%	Nº	%
Conocer la misión del hospital y trabajar por ella	73	76,0	23	24,0
Conocer los objetivos del hospital	67	69,8	29	30,2
Conocer la historia del hospital y sus logros	59	61,5	37	38,5
Visión del hospital clara y precisa	59	61,5	37	38,5
Identificación plena con el hospital y el departamento	75	78,1	21	21,9

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

En cuanto a la percepción por los profesionales de la salud de la cultura organizacional, en la dimensión identidad que la mayoría de profesionales respondieron verdaderamente los cinco reactivos de dicha dimensión así, 78,1% (75) se identificaba plenamente con el hospital; 76,0% (73) conocía la misión de la institución y trabajaban por ella; 69,8% (67) conocían los objetivos del hospital; 61,5% (59) conocía su historia y logros alcanzados como institución. Asimismo, afirmaron que la visión es clara y precisa. Con estos resultados se atribuye que la dimensión identidad muestra un panorama favorable que destaca entre las demás dimensiones de la cultura institucional.

Tabla 5.5
Percepción de la cultura organizacional en la dimensión reconocimientos –
incentivos por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía, Hospital
Daniel Alcides Carrión-2012.

Percepción de la dimensión reconocimientos - incentivos	n = 96			
	Verdad		Falso	
	Nº	%	Nº	%
Los incentivos económicos son adecuados	24	25,0	72	75,0
Existe reconocimiento de la contribución de cada personal	47	49,0	49	51,0
El trabajo es reconocido.	41	42,7	55	57,3
Sentir que el trabajo realizado es reconocido	53	55,2	43	44,8
El desarrollo profesional es acorde con los planes del hospital	55	57,3	41	42,7
El trabajo es apreciado por los compañeros y subordinados	72	75,0	24	25,0

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

Referente a la percepción del personal de salud en estudio, de la cultura organizacional en la dimensión reconocimientos – incentivos, se observó que de los seis reactivos planteados en dicha dimensión; solo tres obtuvieron respuestas verdaderas, las cuales fueron: aprecio del trabajo realizado por los compañeros y subordinados [75,0% (72)]; desarrollo profesional de acuerdo con los planes del establecimiento a mediano y largo plazo [57,3% (55)] y sentirse realizado al trabajar en el departamento de cirugía [55,2% (53)]. De manera contraria, hubieron reactivos en los que los profesionales respondieron que era falso, los incentivos económicos que proporciona el hospital son adecuados [75,0% (72)]; sentir que el trabajo es reconocido [57,3% (55)]; el reconocimiento de la contribución del trabajo de cada profesional [51,0% (49)]. Esta dimensión ostenta incertidumbre, debido a que los profesionales resaltan algunos aspectos favorables del reconocimiento, pero no se sienten a gusto con los incentivos.

Tabla 5.6

Percepción de la cultura organizacional en la dimensión contribución personal por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía, Hospital Daniel Alcides Carrión -2012.

Percepción de la dimensión contribución personal	n = 96			
	Verdad		Falso	
	Nº	%	Nº	%
Sentirse muy útil	77	80,2	19	19,8
Sentir que el trabajo bien hecho hace la diferencia	62	64,6	34	35,4
Sentir que el trabajo del personal es valioso para la organización	69	71,9	27	28,1
Sentirse pieza clave en la organización	52	54,2	44	45,8
Conocimientos y habilidades suficientes	59	61,5	37	38,5

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

En tanto la percepción de los profesionales de la salud de la dimensión contribución personal concerniente a la cultura organizacional, se evidenció que, las cinco preguntas enunciadas en la dimensión fueron catalogadas como verdaderas entre la mayoría de profesionales, es así que, 80,2% (77) se sentía muy útil en el departamento; 71,9% (69) sentía que el trabajo que realizaba era muy valioso para la institución; 64,6% (62) sentía que su trabajo bien hecho hacía la diferencia; 61,5% (59) reconocía que tenía conocimientos y habilidades suficientes para realizar su trabajo; y 54,2% (52) se sentía pieza clave dentro de la organización. Es necesario resaltar la buena contribución personal que ofrece cada profesional hecho que genera un clima organizacional favorable en este aspecto.

Tabla 5.7
Descripción de la cultura organizacional por dimensiones según percepción de los
profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides
Carrión - 2012.

Dimensiones de la cultura organizacional percibida	n = 96 (Σ de puntajes del cuestionario)				
	\bar{x}	S	Q1	Q3	Moda
Comunicación (0 - 9 puntos)	3,8	2,4	2	5	2
Calidad (0 - 9 puntos)	3,8	2,7	1	6	0
Capacidades directivas (0 - 5 puntos)	3,0	1,4	2	4	3
Identidad (0 - 5 puntos)	3,5	1,5	3	5	5
Reconocimientos - incentivos (0 - 6 puntos)	3,0	1,6	2	4	3
Contribución personal (0 - 5 puntos)	3,3	1,4	2	4	4
Cultura organizacional (0 - 39 puntos)	20,5	7,6	15,0	25,0	19

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

En cuanto a las dimensiones de la cultura organizacional según percepción de los profesionales de la salud en estudio, se observó que, el promedio de la sumatoria de puntajes alcanzados en el cuestionario, para la dimensión comunicación fue de 3,8 puntos [$s = +/- 2,4$ puntos(s)] de 9 puntos alcanzables como máximo, con mayores proporciones entre 2 y 5 puntos (cuartil 1 y 3) hecho que demuestra un bajo promedio general alcanzado en esta dimensión y que además tiene como mayor frecuencia presentada a 2 puntos (moda); situación similar se presentó en la dimensión calidad.

En cambio, la dimensión identidad, obtuvo un mayor promedio, 3,5 puntos ($s = +/- 1,5$ puntos) de un total de 5 puntos posibles, con valores agrupados de 3 a 5 puntos (cuartil 1 y 3) y con una moda de 5 puntos; situación similar se evidenció en las dimensiones capacidades directivas y contribución personal. Merece una mención aparte, la dimensión reconocimientos e incentivos, que obtuvo una media de 3,0 puntos ($s = +/- 1,6$ puntos) de un total posible de 6 puntos, con mayores valores entre 2 y 4 puntos (Q_{1-3}) y una moda de 3 puntos. A modo global, el promedio de la sumatoria fue de 20,5 puntos ($s = +/- 7,6$ puntos), con casi 19 puntos por debajo del máximo valor posible, lo que estaría ratificando los bajos valores evidenciados en las dimensiones descritas anteriormente.

Tabla 5.8

Tipo de cultura organizacional percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Tipo de cultura organizacional	n = 96	
	Nº	%
Positiva	46	47,9
Negativa	50	52,1
Total	96	100,0

Nota. Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexo D).

Haciendo una valoración general de forma categórica y solo con fines descriptivos respecto a la variable cultura organizacional percibida por los profesionales de la salud en estudio, se identificó que por encima de la mitad de la muestra, percibieron su entorno laboral con una cultura organizacional negativa [52,1% (50)]; empero, un 47,9% (46) la perciben como positiva. Aunque se denota un mayor porcentaje negativo, es apreciable que no hay gran diferencia marcada respecto de la otra categoría.

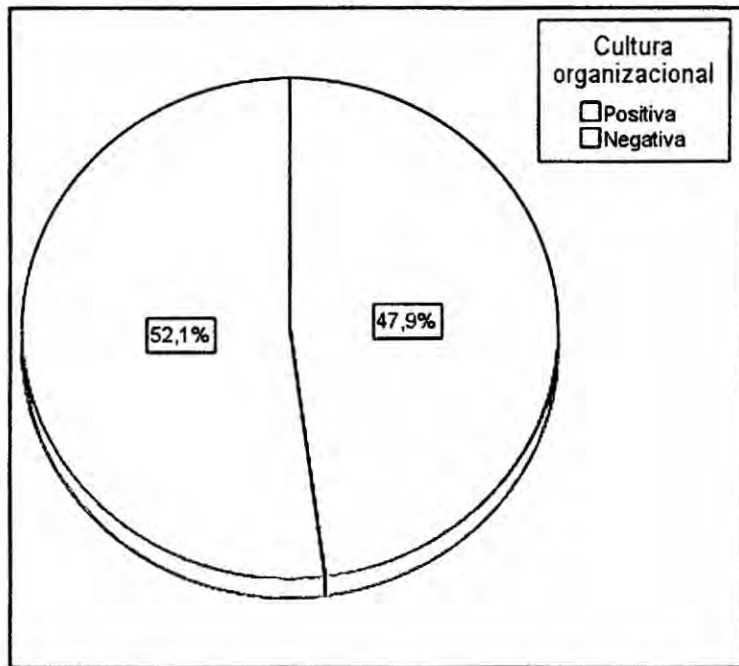


Figura 1. Representación gráfica del tipo de cultura organizacional percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Respecto al tipo de cultura organizacional del entorno laboral de los profesionales en estudio, se observa que, de manera categórica, el 52,1% alude percibir una cultura organizacional negativa, y el 47,9% refiere lo contrario. Viéndolo gráficamente, se aprecia que existe poca diferencia entre estas categorías de la cultura organizacional.

Tabla 5.9
Descripción de las dimensiones de la satisfacción laboral percibidas por los
profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides
Carrión - 2012.

Descripción de las dimensiones de la satisfacción laboral	n = 96 (escala 1 - 5)			
	\bar{x}	s	Q1	Q3
Evaluación institucional del personal	3,30	0,53	2,9	3,6
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño	3,33	0,60	2,8	3,7
Comunicación	3,16	0,61	2,7	3,7
Salud y condiciones laborales	3,16	0,66	2,9	3,5
Satisfacción laboral ($\Sigma = 66 - 330$ puntos)	215,2	35,1	185,0	240,5

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66) (Anexo C).

En el análisis descriptivo de las dimensiones de la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se apreció que, en los valores estandarizados de la escala tipo lickert (1 a 5 puntos), todas las dimensiones obtuvieron valores superiores a 3 puntos (de 2,5 como punto de corte) que evidenciaron respuestas mayormente entre las categorías “indeciso” y “de acuerdo”; lo que conllevan connotaciones positivas a modo global; resaltando que las dimensiones desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño (3,33) y evaluación institucional (3,30) fueron las de mayor promedio.

A modo general, se obtuvo un promedio de 215,2 puntos (s = +/- 35,1 puntos) de 330 puntos como máximo de la sumatoria del cuestionario, el cual representa un valor muy cercano a este; por lo que se asume que la satisfacción laboral muestra un mejor panorama respecto de la cultura organizacional.

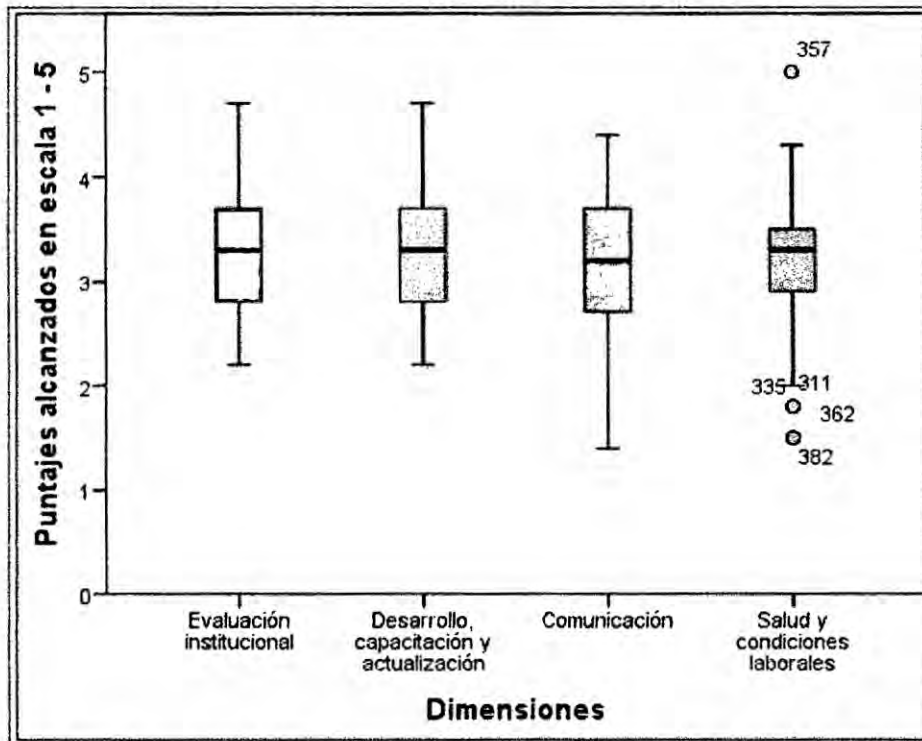


Figura 5.2. Descripción de las dimensiones de la satisfacción laboral según percepción de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

La figura 5.2 describe la distribución de las dimensiones de la satisfacción laboral expresada por los profesionales en estudio, donde se nota que todas las dimensiones son similares en sus distribuciones, tal como denotan los diagramas de caja. Se observa con claridad los promedios superiores a 3 puntos. La dimensión “comunicación” y “salud y condiciones laborales” tienen los rangos más bajos, esta última dimensión contiene valores atípicos en su distribución, tanto fuera del intervalo inferior como del superior.

Tabla 5.10

**Niveles de satisfacción laboral percibidas por los profesionales de la salud del
Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.**

Niveles de satisfacción laboral percibidas	n = 96	
	Nº	%
Elevada satisfacción	22	22,9
Moderada satisfacción	70	72,9
Insatisfacción	4	4,2
Total	96	100,0

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66) (Anexo C).

Realizando la valoración general, a modo categórico sobre la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, solo con fines descriptivos, se pudo determinar que, el mayor porcentaje de profesionales, manifestaron moderada satisfacción [72,9% (70)]; asimismo, 22,9% (22) de estos profesionales percibió satisfacción elevada, lo cual es meritorio para esta variable.

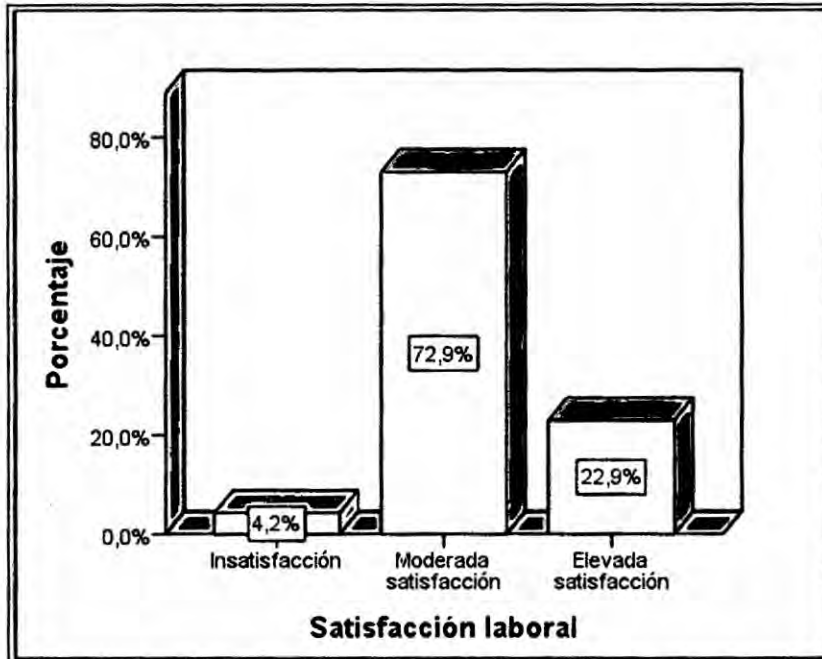


Figura 5.3. Representación gráfica de los niveles de satisfacción laboral expresado por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

En lo referente a los niveles de la satisfacción laboral que manifiestan los profesionales en estudio, podemos apreciar que, de manera categórica, 72,9% se encuentra moderadamente satisfecho, 22,9% manifestaron elevada satisfacción, mientras que 4,2% expresaron insatisfacción.

Es importante resaltar que casi la totalidad de los profesionales de la salud en estudio, se encontraron de algún modo satisfechos.

- **Resultados Inferenciales**

Tabla 5.11

Correlación entre la dimensión comunicación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Contraste	Satisfacción laboral	
	Rho	p-valor
Comunicación	0,654	0,000

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexos C y D).

En el análisis de la correlación entre la dimensión comunicación de la cultura organizacional-competitividad y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se evidenció una buena correlación ($Rho = 0,654$), siendo significativa a todo nivel ($p = 0,000$). Con este resultado, se rechazó la hipótesis nula y se admite la existencia de correspondencia entre las dos variables antes mencionadas.

La buena correlación, expresa una relación directa; indicando que cuando las puntuaciones de la dimensión comunicación se acrecientan, también se incrementan los valores de la satisfacción laboral de los profesionales en estudio. Es así que, dado una buena comunicación, tanto mayor será el grado de satisfacción laboral, ya que estas variables demuestran correspondencia positiva.

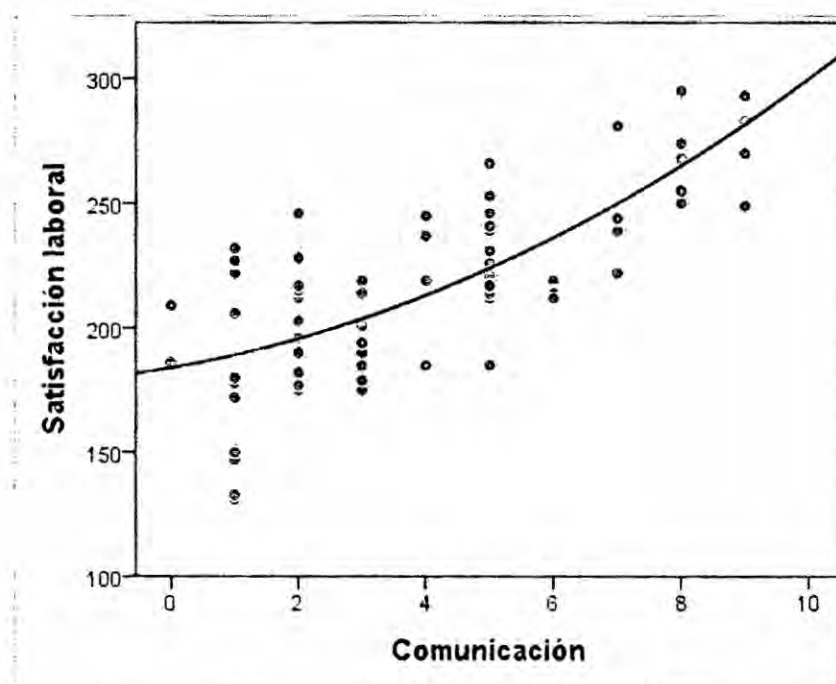


Figura 5.4. Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión comunicación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

En la figura 5.4 de dispersión de puntos, se observa con mayor detalle, la relación entre la dimensión comunicación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, donde ambas siguen una tendencia positiva similar que acompaña a la línea de tendencia monótona, de la que se corresponden mutuamente.

Tabla 5.12
Correlación entre la dimensión calidad de la cultura organizacional y la
satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento
de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Contraste	Satisfacción laboral	
	Rho	p-valor
Calidad de la cultura organizacional	0,687	0,000

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexos C y D).

Al analizar la correlación entre la dimensión calidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales estudiados, se aprecia buena correlación ($Rho = 0,687$), siendo este coeficiente significativo a cualquier nivel ($p = 0,000$). Con este resultado, se rechazó la hipótesis nula y se admitió la existencia de correspondencia entre las dos variables.

Esta buena correlación, expresa que ambas variables se correlacionan de forma directa; entonces, cuando los puntajes en la dimensión calidad de la cultura organizacional son mayores, también los valores de la satisfacción laboral tienden a ser elevadas. Es así que, con una mejor implementación de la calidad de la cultura organizacional, existirán mayores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores de dicho departamento, ya que estas variables demuestran correspondencia mutua.

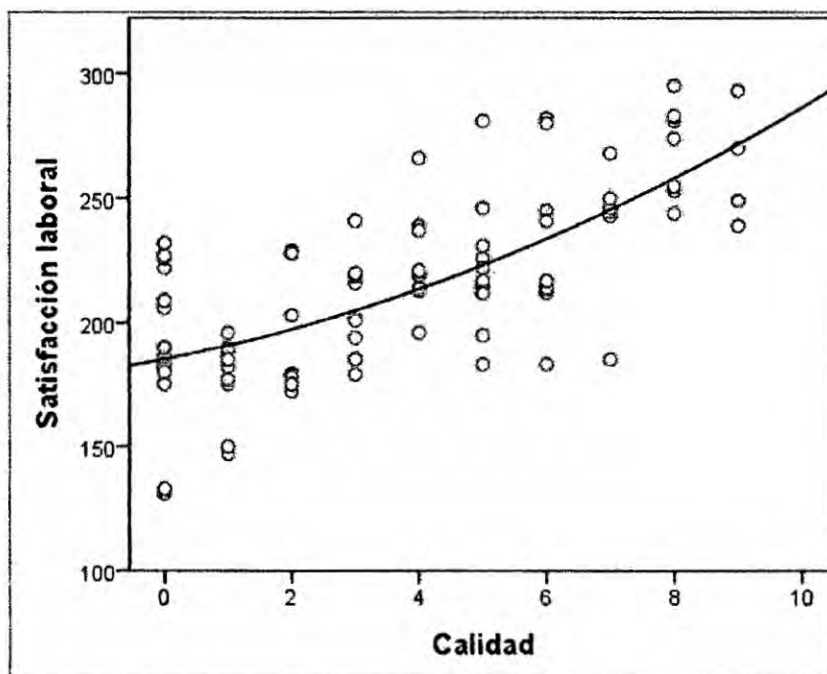


Figura 5.5 Dispersión de puntos entre la dimensión calidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

En esta figura 5.5 de dispersión de puntos, se observa la relación entre la dimensión calidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, cuya recta sigue una tendencia directa y positiva en la dispersión.

Tabla 5.13
Correlación entre la dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Contraste	Satisfacción laboral	
	Rho	p-valor
Capacidades directivas	0,578	0,000

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexos C y D).

En el análisis de la correlación entre la dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se evidenció una buena correlación ($Rho = 0,587$), significativa a todo nivel ($p = 0,000$). Con lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe correspondencia entre estas dos variables.

Esta buena correlación, expresa que, ambas variables exhiben una correspondencia directa; en el sentido que si se incrementan los puntajes en la dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional, es de esperar que los valores de la satisfacción laboral también se acrecienten. Es así que, cuanto mejor sean las capacidades directivas en los servicios de salud, el personal expresara mayores niveles de satisfacción laboral, ya que estas variables demuestran correspondencia favorable.

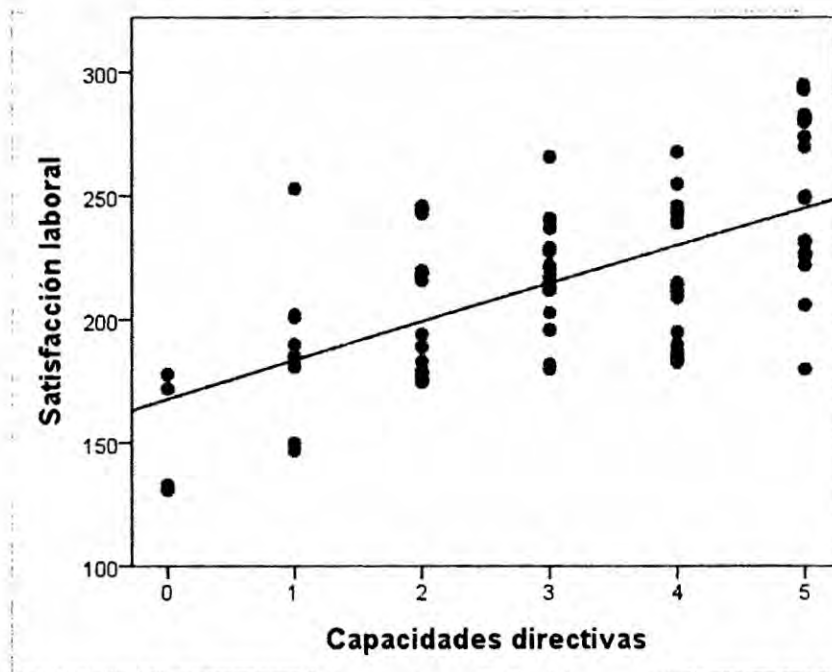


Figura 5.6. Dispersión de puntos entre la dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

La figura de dispersión de puntos de la relación entre la dimensión capacidades directivas de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, muestra puntos más dispersos, con relativa agrupación, pero con una misma tendencia entre ambas variables, que además es positiva y monótona.

Tabla 5.14
Correlación entre la dimensión identidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Contraste	Satisfacción laboral	
	Rho	p-valor
Identidad	0,390	0,000

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexos C y D).

Al analizar la correlación entre la dimensión identidad perteneciente a la cultura organizacional-competitividad y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se obtuvo una baja correlación ($Rho = 0,390$), siendo ésta muy significativa ($p = 0,000$). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la existencia de correlación entre dichas variables. Si bien la correlación es baja, ambas variables exhiben una correspondencia directa; por lo que al incrementar los puntajes de la dimensión identidad en el personal de salud en estudio, se puede esperar que los valores de la satisfacción laboral también aumenten en algún grado. O, cuanto más identificados se sientan los trabajadores de salud con su institución y servicio, mostrarán una mejor satisfacción laboral.

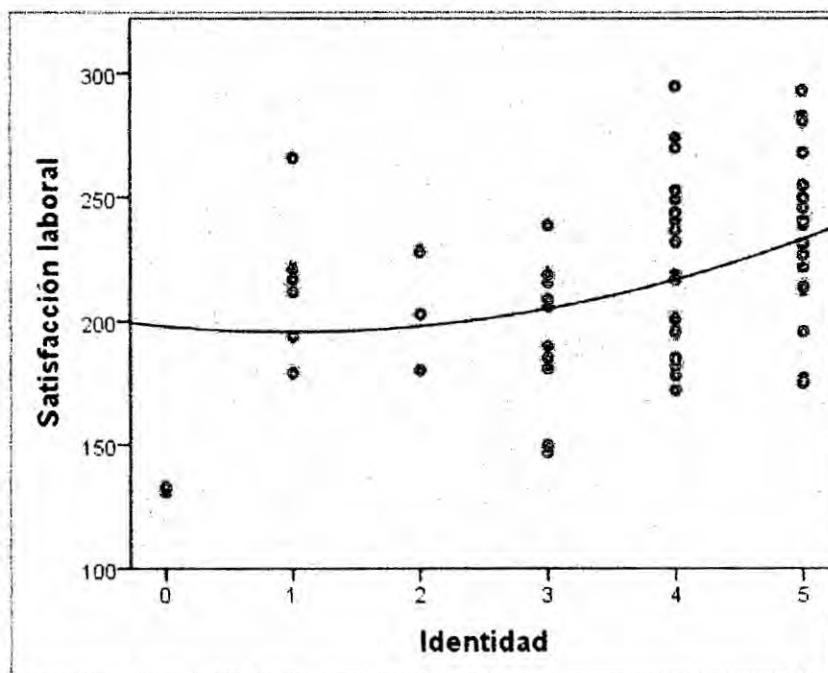


Figura 5.7. Dispersión de puntos entre la dimensión identidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

En esta figura 5.7 de dispersión en la cual se evidencia la relación entre la dimensión identidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se evidencia una mayor dispersión, con mínima agrupación, donde casi no se aprecia la tendencia positiva y monótona entre las dos variables.

Tabla 5.15
Correlación entre la dimensión reconocimientos – incentivos de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Contraste	Satisfacción laboral	
	Rho	p-valor
Reconocimientos - incentivos	0,587	0,000

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexos C y D).

En el análisis de la correlación entre la dimensión reconocimientos – incentivos perteneciente a la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se evidenció una buena correlación ($Rho = 0,587$), significativa a cualquier nivel ($p = 0,000$). Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se admite la existencia de correspondencia entre estas dos variables.

Esta buena correlación, determina correspondencia directa; en el sentido que si se incrementan los puntajes de la dimensión reconocimientos – incentivos, se esperaría que los valores de la satisfacción laboral también se acrecienten. Es así que, si se mejoran los reconocimientos e incentivos por parte de la institución, el personal mostrara mayores niveles de satisfacción laboral.

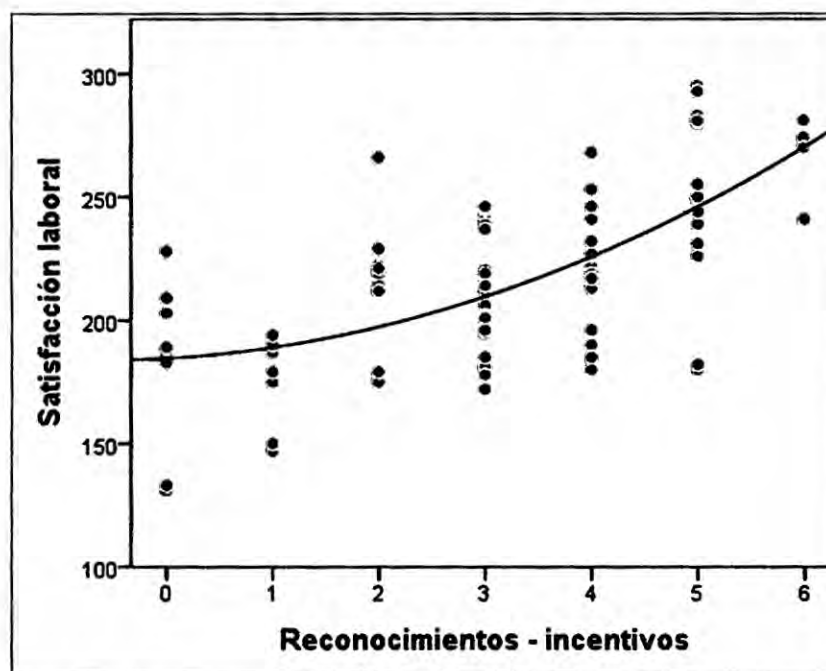


Figura 5.8. Dispersión de puntos entre la dimensión reconocimientos – incentivos de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

En esta figura 5.8 sobre la relación entre la dimensión reconocimientos – incentivos de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se aprecia una dispersión conservada, con regular agrupación, donde la tendencia entre las variables es positiva y monótona.

Tabla 5.16

Correlación entre la dimensión contribución personal de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Contraste	Satisfacción laboral	
	Rho	p-valor
Contribución personal	-0,120	0,245

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexos C y D).

En el análisis de la correlación entre la dimensión contribución personal perteneciente a la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, no se evidenció correlación alguna ($Rho = 0,120$), ya que no hubo significancia estadística ($p = 0,245$). Por tanto, se aceptó la hipótesis nula, que indica independencia entre estas dos variables.

Con los datos obtenidos, no es posible demostrar que ambas variables se correlacionan; pues los puntajes de la dimensión contribución personal, no determinan modificaciones en los valores de la satisfacción laboral.

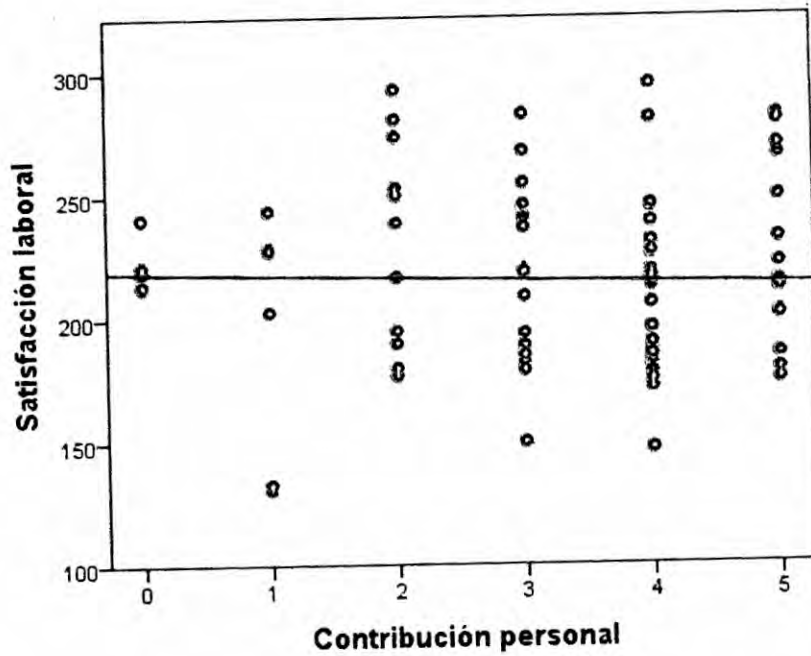


Figura 5.9. Dispersión de puntos entre la dimensión contribución personal de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

En esta figura 5.9 que indica la relación entre la dimensión contribución personal de la cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se observa excesiva dispersión, y falta de agrupación entre los puntos, y una línea de tendencia horizontal que no indica relación alguna.

Tabla 5.17
Correlación entre las variables: cultura organizacional y satisfacción laboral
percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del
Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Contraste	Satisfacción laboral	
	Rho	p-valor
Cultura organizacional	0,736	0,000

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (ICOC) (Anexos C y D).

En el análisis global, de la correlación entre las variables: cultura organizacional y satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se apreció una buena correlación ($Rho = 0,736$), cuyo resultado fue significativo a cualquier nivel ($p = 0,000$). En base a este resultado, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la existencia de correspondencia entre estas dos variables generales.

Explicando los términos de esta buena correlación, se admite que, ambas variables se corresponden directamente; es decir, si los puntajes de la cultura organizacional se acrecientan, también lo hacen los valores de la satisfacción laboral y viceversa. Es así que, ante una buena cultura organizacional en algún departamento o servicio, existirá un mayor grado de satisfacción laboral entre sus trabajadores, ya que estas variables demuestran correspondencia positiva.

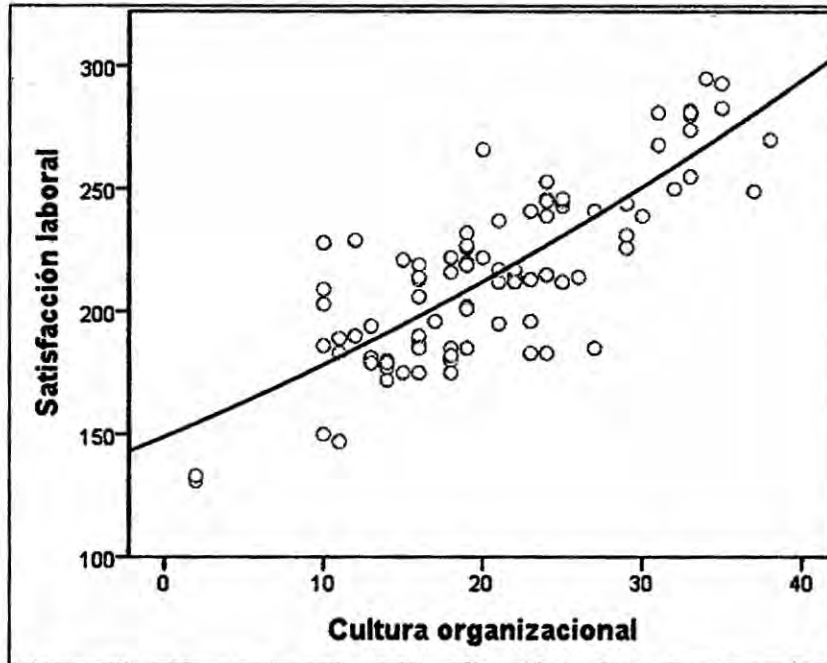


Figura 5.10. Dispersión de puntos entre las variables: cultura organizacional y satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Finalmente, la presente figura 5.10 de dispersión de puntos entre las variables globales, cultura organizacional y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, muestra que los puntos de dispersión presentan una buena agrupación muy próxima a la línea de tendencia monótona, que indica que esta correlación es directa o positiva.

Tabla 5.18

Matriz de correlaciones entre las distribuciones de contraste de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Correlaciones		Comunicación	Calidad	Capacidades directivas	Identidad	Reconocimientos - incentivos	Contribución personal	Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Comunicación	Rho	1,000	0,802	0,315	0,113	0,480	-0,118	0,718	0,654
	p-valor		0,000	0,002	0,271	0,000	0,253	0,000	0,000
Calidad	Rho		1,000	0,392	0,342	0,533	-0,070	0,860	0,687
	p-valor			0,000	0,001	0,000	0,496	0,000	0,000
Capacidades directivas	Rho			1,000	0,383	0,538	0,039	0,601	0,578
	p-valor				0,000	0,000	0,705	0,000	0,000
Identidad	Rho				1,000	0,534	0,242	0,622	0,390
	p-valor					0,000	0,018	0,000	0,000
Reconocimientos - incentivos	Rho					1,000	0,091	0,787	0,587
	p-valor						0,376	0,000	0,000
Contribución personal	Rho						1,000	0,199	-0,120
	p-valor							0,052	0,245
Cultura organizacional	Rho							1,000	0,736
	p-valor								0,000
Satisfacción laboral	Rho								1,000
	p-valor								

Nota. Escala de satisfacción laboral 66 (ISL* 66). Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad (JCOC) (Anexos C y D).

En resumen, la mayoría de las dimensiones pertenecientes a la cultura organizacional demostraron correspondencia con la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, entre las dimensiones que alcanzaron una buena correlación tenemos a la comunicación y la calidad.

Se evidenció correlación moderada en las dimensiones: capacidades directivas y reconocimientos – incentivos; solo la dimensión identidad mostró baja correlación; mientras que no se evidenció correlación con la dimensión contribución personal. A modo global, ambas variables globales tienen buena correlación.

Aparte de lo mencionado anteriormente, podemos apreciar que algunas dimensiones de la cultura organizacional se corresponden mutuamente y otras no, dado que se trata de un instrumento tipo cuestionario, es de esperar esta disgregación entre algunas dimensiones.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Antes de iniciar la discusión, es importante remarcar que los niveles de fiabilidad por consistencia interna y validez de constructo de los instrumentos utilizados han sido estrictos y óptimos. La información obtenida, mediante dichos instrumentos de investigación, dio garantía para su uso en la presente investigación. Se reconoce que el estudio es específico para el ámbito del Departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, espacio muy singular, lo que no permite la extrapolación de los resultados a otras dependencias similares. En consecuencia, futuras investigaciones deberán abordar diseños de mayor alcance inferencial, para así poder generalizar los resultados. Mientras tanto, se garantiza la validez interna del estudio, en el sentido, de que las pruebas estadísticas aplicadas para las correlaciones establecidas, resultaron significativas a un nivel de confianza del 95% y para un valor $p < 0,05$.

Según Edwards y Rothbard (2000), la satisfacción, es uno de los conceptos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas. Se ha entendido que ésta puede ser medida de una manera global o en relación a dominios específicos, por lo que se consideró relevante el análisis específico de la cultura organizacional, siguiendo los aportes teóricos de Schein, (2004) quien describe que la cultura organizacional es un fenómeno de orden grupal.

Mediante la cultura organizacional-competitividad, un grupo o un conjunto de personas asociadas comparten un objetivo común, una historia o una experiencia, que se manifiesta en creencias y valores compartidos, configurada por el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, políticas y estrategia) y su estructura. Incide en las actitudes y comportamientos respecto de la organización, expresándose en formas de cómo realizar el trabajo, cómo tratarse entre compañeros, qué comportamientos están permitidos y cuáles son censurables en el ámbito de trabajo, y está directamente relacionada con los resultados de la organización, como la retención, la productividad y la satisfacción laboral. A su vez, Calderón, Murillo, Torres (2003), señalan que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, abiertas, corporativistas y pragmáticas.

Asimilando estas premisas, se orientó la presente investigación con el fin de precisar su contribución o no de la cultura organizacional-competitividad con la satisfacción laboral, de sus miembros determinando su poder predictivo tal como Tracy (2009) y Baker (2002) citado por Hernández y Méndez, consideran que la cultura organizacional generadora de una identidad propia, cuyas características inherentes influyen en la satisfacción y desempeño de la organización.

Es de reconocer, que en la literatura se reportan otros factores que influyen en la satisfacción laboral, como por ejemplo la motivación, el salario, entre otros, que pueden ser estudiados e incorporados en futuros estudios para el ámbito seleccionado.

Tras la exposición y análisis de los datos realizada en la sección de resultados; a continuación se describen los principales hallazgos, se realizan comparaciones con trabajos afines y se comentan las implicaciones y repercusiones acerca de las teorías desarrolladas en este campo.

En primer término se analizó las variables cultura organizacional-competitividad y satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, en las que se apreció una correspondencia alta y positiva siendo significativa ($Rho = 0,736$ y $p = 0,000$), esto expresa que, la existencia de una cultura organizacional-competitividad fuerte en el departamento determina mayor grado de satisfacción laboral entre sus trabajadores, en este sentido, la cultura organizacional del hospital en estudio, refleja ser adecuada y constituye una condición de trabajo propio, que genera satisfacción en el trabajador.

Este resultado va en la línea de Robins (2000), quien señala que, entre los factores de la satisfacción laboral de la empresa se considera a la cultura organizacional, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personas no son opuestas.

Las culturas más fuertes y positivas desarrollan sus procesos organizacionales más eficientes y determinan más satisfacción en el trabajo, y éste se constituye en dinamizador e impulsador del comportamiento humano. Nuevamente se favorece la participación de los individuos y se consolida una

cultura organizacional más eficiente. Este ciclo es continuo, pues los niveles generales de satisfacción en el trabajo, típicamente, repercuten en la cultura organizacional y la cultura también afecta a la satisfacción en el trabajo (Kokemuller, 2013).

Siguiendo lo establecido por Marvel, Rodríguez, Núñez (2011), los trabajadores satisfechos, desarrolla una serie de sentimientos de implicación con la cultura y los valores organizacionales, que lo vinculan emocionalmente con la organización. Esta vinculación afectiva es denominada compromiso y está conformada por sentimientos de orgullo, lealtad, pertenencia, congruencia entre los objetivos individuales y organizativos. Además, se suman otros efectos positivos de la satisfacción laboral, generando probabilidades de permanencia, reducción de las rotaciones de empleados y del número de ausencias injustificada. También, posibilita la formación de equipos de trabajo cohesionados y el desarrollo de habilidades y capacidades colectivas, conduciendo el logro de los objetivos organizacionales planteados; consecuentemente, altos niveles de desempeño y haciéndola más productiva (Marvel, Rodríguez, Núñez 2011). Esto, lo ratifica Robbins, (2000) al referir que: “Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. También, Allaire y Firsirotu (2009) hablan de que el éxito y la vitalidad organizacional dependen del desarrollo de culturas y valores apropiados.

Por el contrario, la escuela funcionalista de Malinowski (2013) hace referencia que si las instituciones sociales y las manifestaciones culturales no atienden los intereses de los individuos y no satisfacen las necesidades de los miembros de una sociedad, tienden a desaparecer. Desde esta perspectiva, las organizaciones como sistemas socioculturales, deben reflejar en sus formas, estructuras, políticas y procesos sentimientos de satisfacción de sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional. Justamente una cultura débil o deficiente se traduce en consecuencias de insatisfacción laboral, la fluctuación de personal y afecta el rendimiento de los trabajadores haciendo empresas improductivas entre otros.

También, puede expresar conductas de lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Esto, llama a reflexión a las empresas u organizaciones, quienes deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Este resultado va en concordancia con la teoría bifactorial de la satisfacción laboral, la que considera dos tipos de factores o géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. En la misma línea, Marvel, Rodríguez y Núñez (2011), afirman que la satisfacción laboral está determinada por factores personales y no personales, siendo estas últimas la que se encuentra fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno.

En tanto, la Teoría del análisis organizacional expresa que toda organización adopta varios niveles, tales como el individual; en él intervienen los valores, las actitudes, las habilidades, las percepciones, la motivación, el aprendizaje individual, etc., del trabajador. A nivel de sistema organizacional, las variables implicadas son: la cultura organizacional, la estructura, el diseño del trabajo, el ambiente físico, el cambio y el desarrollo organizacional. Por tanto, la cultura organizacional a nivel del sistema organizacional, toma en cuenta las variables individuales del trabajador, siendo la satisfacción y motivación laboral, dos de ellas. Dichas variables tendrán un impacto en variables de salida o resultado; tales como: productividad, absentismo, rotación de personal, entre otras (Robbins S 1987).

Coincidiendo con el presente hallazgo, el estudio de Bracho, (1999), encontró la existencia de relación directa entre una adecuada organización con una cultura positiva y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores en la institución. Del mismo modo, Romero (2008), determinó que los empleados tienen un nivel medio-alto de satisfacción laboral y compromiso organizativo con las empresas en las cuales trabajan.

Los resultados de la investigación efectuada por Montero (2008), respecto a los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa, evidenciaron que la cultura organizacional incide en forma diferente en la satisfacción de ambos grupos. Así, observó la falta de identificación de los médicos con la institución, expresado en las llegadas tardías a las citas y la falta de conocimiento de la misión de la misma.

También, hubo una inadecuada estructura (normas supervisión), mostrada por el poco respeto conocimiento y supervisión de la misma.

El estudio efectuado en los servidores públicos de Cárdenas Centro mostró una relación evidente entre cultura organizacional y el bienestar laboral, pues el 71% de los testimonios, percepciones y apreciaciones resaltaron que dicho ámbito enorgullece y fortalece el sentido de pertenencia. Tanto, la estructura el equipo de trabajo, los sistemas de comunicación, el plan de formación de dicha organización, se ajustan a sus necesidades y requerimientos.

De igual modo, Franco (2008), en la investigación que desarrolló, identificó que 66% de los trabajadores encuestados estaban de acuerdo en que la cultura organizacional y catalogaron como muy importante para el éxito de sus empresas, 35% creen que tiene el mayor impacto sobre la moral de los empleados, 22% creen que lo tiene sobre su productividad y 23% de los trabajadores más jóvenes (entre 18 y 34 años) creen que lo tiene sobre la satisfacción laboral.

Asimismo, Vallejos (2010) en una investigación analizó que la satisfacción laboral sí se relaciona significativamente con la cultura organizacional de los trabajadores, de manera global ($r=,424$; $p=,000$) y con cada una de sus dimensiones: con la supervisión ($r=,504$; $p=,000$), con las condiciones físicas del trabajo ($r=,241$; $p=,003$), con la participación en las decisiones ($r=,317$; $p=,000$), con su trabajo ($r=,397$; $p=,000$) y con el reconocimiento y prestaciones recibidas ($r=,278$; $p=,001$).

Por su lado, Arana (2004), realizó un estudio sobre la base de la Teoría de Herzberg, concluyendo que la mayoría de los factores motivadores intrínsecos al

trabajo así como los factores de higiene o extrínsecos al trabajo, tiene relación con la cultura y percepción de los trabajadores peruanos, ya que de ello depende el nivel de satisfacción e insatisfacción de los mismos.

Una reciente encuesta de Randstad, citado por Franco (2008) reveló que la cultura organizacional es fundamental para los empleados. De acuerdo con esta encuesta, la cultura organizacional tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores del departamento. Sin embargo, en los últimos dos años, de momentos de crisis la cultura organizacional se ha visto afectada por los despidos y el empeoramiento de las condiciones de los empleados, lo que supedita el fortalecimiento de la cultura para mejorar el rendimiento y enfrentar mejor la crisis

En contraposición al presente resultado, en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Dos de Mayo de Lima; algunos han reportado problemas en la cultura organizacional, el cual se deriva de múltiples causas (Rios 2004), tales como la escasa capacitación continua, salarios inadecuados, falta de comunicación con las jefaturas, etc., generando fundamentalmente desmotivación e insatisfacción.

La dimensión comunicación, estableció una moderada correlación ($Rho = 0,654$) con la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, siendo significativa a todo nivel ($p = 0,000$). Esta, relación expresa que en el hospital de estudio los procesos comunicacionales, se aproximan al equilibrio entre comunicación ascendente y descendente; en este caso la dirección tiene en

cuenta los mensajes explícitos o implícitos que emiten quienes trabajan a sus órdenes y puede aprovechar la creatividad de todos los integrantes de la compañía. Además supone que la comunicación lateral es fluida denotando buena integración entre las personas que forman la entidad; en estos supuestos, sin duda, se sabe trabajar en equipo y los conflictos interpersonales están bien resueltos.

Cuanto mayor comunicación establezcan los responsables del departamento de cirugía del hospital en estudio, mayor será la satisfacción de los trabajadores de salud, hecho que se sustenta en el sistema comunicativo de la cultura organizacional, que sirve de mediador en el intercambio de patrones de conducta, los cuales orientan los procesos de toma de decisiones produciendo comportamientos positivos o negativos entre los integrantes de una organización, esto dependiendo de la eficacia de la comunicación (Gómez, 2007).

La buena comunicación entre los distintos puestos y niveles de una empresa o entidad es fundamental, para que los empleados cuenten con instrucciones adecuadas acerca de su trabajo, con comunicación abierta y realista del trabajo, evitándose la exigencia personal, reduciéndose al mínimo las expectativas exageradas al suministrarle al empleado información positiva y negativa sobre el ambiente de trabajo. Una buena comunicación evita conflictos y mejora un comportamiento organizacional adecuado y propicia la satisfacción en el trabajo. Cuando se aplica este método, se reduce la rotación de nuevos empleados (Casares & Siliceo, 1995). El papel de los gerentes es crítico, pues no sólo son los que inician la comunicación sino que además la transmiten e interpretan para sus subordinados.

Además, Hofstede (1999), citado por Calderón et al., (2003, p. 110), acota que en tanto existen procesos de comunicación adecuados, mejora la confianza necesaria para el bienestar del empleado.

A su vez, Goleman, (1995), hace referencia que la comunicación permite el intercambio de información para conocer si el trabajo que están haciendo está saliendo bien o necesita algún ajuste”. Este proceso es factor clave para el bienestar de los trabajadores. De igual forma, Gestoso (2000), hace referencia a la comunicación en el trabajo, desde diversos puntos de vista (interpersonal, grupal, organizacional) considerando que es un elemento clave en el cambio, la motivación y la satisfacción laboral.

En el mismo sentido, Ahumada, (2001) ilustra que la comunicación mediante el lenguaje en el ámbito organizacional puede ser entendida como facilitadora del discurrir organizacional. Es decir, la comunicación tiene un rol fundamental tanto en el devenir organizacional como en la satisfacción laboral.

Asimismo, tal como refiere Chiang, y Núñez (2005), el grado de comunicación que tienen los trabajadores en una organización es un indicador del nivel de calidad, menciona también que la comunicación es mejor que la especialización para conseguir los objetivos y por ende la satisfacción de los trabajadores conduciéndolos a una mayor productividad. La comunicación y la participación de grupo adquieren relevancia y se ubican como piezas claves dentro la Teoría General de Sistemas, la cual señala que la retroalimentación

(comunicación) es el centro hegemónico y que sin ella es imposible conformar grupos, pues éstos no pueden operar por separado.

Estos resultados van en consonancia con lo expuesto en la teoría “Z” de Ouchi citado por López, C (2008), quien hace referencia a que las relaciones humanas estrechas, el trabajo en equipo y la confianza, entre otras; trata de mejorar la satisfacción laboral a través de una filosofía humanista, que considera a los trabajadores seres integrales, que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven. Esta teoría explica que al mejorar las comunicaciones se fortalecen las relaciones personales, fomentando como por ejemplo el trabajo en equipo, contribuyendo en la mejora de la satisfacción laboral.

El presente resultado también, van en la línea de la teoría de Mayo citado por Chiavenato (2003), quien expresa que la vida industrial le ha restado significado al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas, que desempeñan un papel muy importante en la motivación que influyen en la satisfacción laboral. A su vez: Hellriegel, Slocum y Woodman (1999) han señalado, que la comunicación abarcan áreas como integración, motivación, satisfacción entre otras ya mencionadas, las que generar utilidades para la empresa.

También, este hallazgo concuerda con los estudios de Ortiz (2008), quien observó que tanto hombres como mujeres consideran que casi siempre existe una buena comunicación entre jefes y subjefes dentro de la empresa, siendo esta la respuesta con mayor puntaje. En esta misma línea, los estudios de Navarro (2002),

menciona que la mayor parte de los prestadores se siente satisfecha con las labores que realiza y con las relaciones interpersonales con el resto de sus compañeros de otras unidades médicas.

Otro estudio que guarda similitud con el presente hallazgo, es el ofertado por Alvarado y Téllez (2007), sobre la cultura organizacional en las enfermeras del Instituto Nacional del Corazón (INCOR), en el que observaron respecto a la dimensión comunicación que 78% expresaron un nivel medio. Este resultado significa que los servicios de hospitalización probablemente están intentando mejorar sus niveles de comunicación, productividad y calidad; pero puede haber concordancias y desacuerdos en algunas áreas, los cuales reflejan menor motivación y satisfacción de los enfermeros durante su desempeño laboral.

Contrario a los resultados obtenidos en el presente estudio Cortés (2009), evidencia que el personal de enfermería del Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, no se comunican adecuadamente ya que esta se encuentra concentrada en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes, generando insatisfacción al personal que labora.

Del mismo modo, Pollack (2001) citado por Viera (2010), en su investigación detectó fallas y carencias en la dinámica de agroindustria San Jacinto S.A. como consecuencia de las deficiencias comunicativas, además, registra y analiza los medios de comunicación para identificar su discurso comunicacional, identifica asimismo las necesidades de comunicación de los públicos internos.

Asimismo, en los profesionales de salud del Instituto de Oftalmología (INO) de Lima, Álvarez (2001) halló que la deficiente comunicación, la alta rotación del personal asistencial y administrativo sin previo aviso, entre otros, generan un descontento e insatisfacción que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficacia del personal en sus actividades.

En el análisis de correlación entre la dimensión calidad y la satisfacción laboral percibida por los profesionales estudiados, mostró buena correlación ($Rho = 0,687$), siendo significativa ($p = 0,000$). Esta buena correlación, expresa que, con una mejor implementación de la calidad en los servicios de salud, existirán mayores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores de ese servicio, ya que estas variables demuestran correspondencia mutua. Este resultado, se apoya en las afirmaciones de Salazar y Velásquez, (2009) quienes consideran que la calidad del servicio es un elemento fundamental dentro de la cultura organizacional y que genera satisfacción de los clientes. Este esfuerzo por la calidad se ha venido convirtiendo en uno de los pilares fundamentales de la supervivencia del éxito de las empresas, debido a que si el cliente tiene una visión positiva del servicio que se le presta, entonces tenderá a permanecer como cliente. Es fundamental el hecho de tener clientes que conseguirlos, ya que es mucho más complicado conseguir clientes nuevos que mantenerlos contentos y conformes.

Según Toro, (2000) tanto la cultura interna de la empresa, como la satisfacción de su personal, son determinantes claves de la percepción que los clientes se forman sobre la calidad del servicio. En el mismo sentido, Poco y Alonso (2002) señalan que todas aquellas organizaciones donde la calidad es percibida como la piedra angular de su estrategia, se utilizan los recursos humanos y materiales necesarios que la entidad posee, enmarcándose necesariamente la participación, expectativas y necesidades de los trabajadores. La complejidad de la satisfacción laboral como fenómeno organizacional hace que en su entorno se aglutinen distintas teorías y modelos explicativos, desde las más clásicas como la teoría de Maslow o de los dos factores de Herzberg, a aproximaciones menos habituales como es el caso del modelo de eventos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman. Dada su importancia, la satisfacción laboral es una variable que recibe influencias de otras, incidiendo necesariamente en la calidad que una organización puede presentar y que, en la práctica, tiene unos exponentes claros en los ratios de absentismo, rotación, rendimiento y siniestralidad.

Por su parte, Cruz (2011), indica que los mecanismos de motivación, satisfacción y estimulación de un individuo además de tener iguales posibilidades para la realización de su trabajo y la satisfacción de sus necesidades básicas, deben estar en consonancia con la calidad y cantidad de trabajo, siendo reconocida su recompensa en correspondencia con su aporte individual; lo que ayuda a mejorar las actitudes y conductas respecto a su entorno laboral.

También, Garza, Efraín, Abreu y Badii. (2008), apoyan el presente resultado, en el sentido que la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la calidad de la infraestructura, de la tecnología utilizada para la atención sanitaria, los materiales e insumos que emplean, mejoran la calidad del servicio, los cuales generan satisfacción laboral.

Resultados similares al presente hallazgos lo obtuvo Siordia (2000), quien evidenció después de aplicar una encuesta en tres periodos al personal de salud del Hospital de Pediatría del Centro Médico Nacional que, la satisfacción laboral del trabajador es favorable concerniente a la calidad de los recursos materiales necesarios para efectuar las labores, y aspectos referentes al área de trabajo.

También, Velarde, Priego y López (2004), estudiaron la satisfacción laboral del médico de la consulta externa de una unidad de medicina familiar, quien exploró que el reconocimiento a la labor, condiciones de trabajo y área física generan satisfacción principalmente este último por su reciente creación y tecnología empleada. Del mismo modo, el reporte de Kras (2001), señala que la calidad y compromiso organizacional, de alguna manera repercuten en el nivel de satisfacción y motivación de los empleados.

En contraposición al presente resultado, el estudio de Romero (2008), muestra que los trabajadores de los servicios de salud no están satisfechos con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental del centro de salud, ya que consideran que el 57% y 56% respectivamente que el equipo y material, y las instalaciones no son adecuadas.

La correlación entre la dimensión capacidades directivas y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, evidenció una moderada correlación la cual fue significativa ($Rho = 0,587$ y $p = 0,000$). Esta correspondencia favorable, expresa que, cuanto mayor se reflejan las capacidades directivas de las autoridades en los servicios de salud, el personal expresara mayores niveles de satisfacción laboral. Este hecho se relaciona con el análisis de Cejas y Crespo (2004), quienes han demostrado una relación recíproca entre los estilos de liderazgo y la cultura organizacional, es decir, cuando el líder direcciona a sus subordinados de forma apropiada, los valores y creencias de dicho grupo serán adecuadas, lo que conlleva a la consecución de objetivos favorables.

En la misma orientación: Quintero, Africano y Fariá (2008) en su estudio realizado en la empresa de Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL), señalaron que las conductas motivacionales y de satisfacción de los trabajadores también depende de la capacidad directiva de los altos niveles jerárquicos. Éstos tienen influencia directa en las conductas de sus empleados, por lo cual se hace necesario ofrecer estrategias apropiadas que posibiliten una satisfacción de dichas necesidades para obtener un trabajo efectivo de equipo, considerando que éste está constituido por personas que responden a intereses y necesidades individuales.

Por su parte Huw (2000), corrobora el presente hallazgo cuando afirma, que «necesitan llevarse a cabo cambios culturales importantes, junto a la reorganización estructural y la reforma de los sistemas para brindar una cultura en la cual la

excelencia pueda florecer» (Huw, 2000). Esto quiere decir que la cultura organizacional impacta en la calidad que existe dentro de la organización (Sinclair, 1994; Mc Nabb, 1995). Ello, traduce que los responsables de la conducción de los servicios, deberán orientar adecuadamente la cultura organizacional, con un liderazgo transformador. También, Simón (1962), expresa que la cultura sí puede ser gerenciada y transformada; pero el éxito que se puede obtener de ese cambio sólo dependerá en gran manera de la constancia, perseverancia y sobre todo del grado de madurez que tenga la organización (Simón, 2007).

En consonancia con este resultado Ortiz (2008), evidenció satisfacción con el trato que reciben de parte del Departamento de Recursos humanos. De los departamentos considerados, 16 consideran que es bueno, solo uno considera que nunca ha estado satisfecho con el trato que ha recibido.

Contrariamente, un liderazgo que muestra indiferencia hacia la cultura organizacional, no contribuye con el trabajo de los miembros, por tanto, no manifiestan satisfacción, y tal como señala Coomber y Barriball, (2007) influye en la rotación y el ausentismo laboral, siendo estos hechos importantes para la organización.

A su tiempo Franco (2010), observó en una investigación que cuando los trabajadores perciben que su cultura organizacional se ve afectada y cuando los directivos la descuidan, se suscita una crisis económica, (según opinión del 59% de la muestra de control) esto, traducida en despidos y reducciones de salarios y desventajas laborales, cuyo impacto negativo ha traído como consecuencia su

desmotivación e insatisfacción. En tanto, Cortés, (2009), estableció en su estudio que el personal de enfermería considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional de ellos, por lo cual muestran insatisfacción laboral.

En apoyo a lo anterior, Lau y Liden (2008) indican que existen voluminosas investigaciones que muestran que el liderazgo organizacional tiene una alta influencia en las actitudes de los trabajadores, entre ellas, la satisfacción laboral. Esta relación ha sido especialmente estudiada desde la teoría del intercambio líder-miembro, en la reciente investigación de Mardanov, Maertz y Sterrett (2008), donde encontraron que el intercambio líder- miembro tiene un efecto significativo y positivo en la satisfacción laboral. Reafirman estos resultados, la investigación de Gardulf, Orton, Eriksson, Undén, Arnetz, Kajermo y Nordstrom (2008) quienes también encontraron que el liderazgo tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral.

Otro estudio similar al presente hallazgo, es el referido por Ludeña (2010) quien encontró en el personal del Departamento de Patología Clínica, una correlación significativa entre un nivel moderado bajo a moderado/medio de las habilidades directivas del personal jerárquico con la satisfacción laboral.

En base a lo analizado, es posible afirmar que los líderes y fundadores de una organización presentan una marcada influencia en la construcción de una cultura organizacional definida. La forma de pensar y de actuar de éstos, afecta de una u otra forma la cultura corporativa, debido a que, manifiestan sus

pensamientos en las conductas que asumen en su trato y relación con los empleados, influyendo así en el sistema cultural, y por ende en la construcción de la Cultura Corporativa.

Al analizar la correlación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se obtuvo una baja correlación significativa ($Rho = 0,390$ y $p = 0,000$). Si bien, la correlación es baja, ambas variables exhiben una correspondencia directa; por lo que al incrementar los puntajes de la dimensión identidad en el personal de salud en estudio, se puede esperar que los valores de la satisfacción laboral también aumenten en algún grado. O, cuanto más identificados se sientan los trabajadores de salud con su institución y departamento, mostrarán una mejor satisfacción laboral. Este resultado expresa que la identidad se manifiesta como la conciencia definida de estar unidos, lleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo. El individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Existe relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación. La participación en el proceso de análisis y de concertación de decisiones da como resultado una mejor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo, mayor productividad y mayor satisfacción (Morales 2009).

En el mismo sentido, Correa, y Parra (2002) señalan que los diferentes exponentes concuerdan que la identidad, nace en las raíces más profundas de la

organización, pues desde su formación, cada empresa va forjando su propia identidad de la cual dependerá su futuro. Quienes comienzan dicha etapa, son los primeros responsables de la conformación de esa marca irrepetible pues establecen los cimientos sobre los cuales se construirá la organización. La manera como se dirige dicha corporación y el ambiente en el cual se desarrolla, termina de forjar la cultura representativa de toda organización.

Por su lado, Van Knippenberg y Ellemers (2004) expresan que cuando se identifican con un grupo, las personas se perciben a sí mismas como psicológicamente intercambiables con los otros miembros, compartiendo un destino común y participando de sus éxitos y fracasos. En este sentido, una de las primordiales funciones de la identificación es la de mejorar la autoestima; sin embargo, no es la única. La existencia de este yo social es la causa principal por la cual, cuanto más se identifica una persona con un grupo social, más probable es que actúe de acuerdo con las creencias, normas y valores que son típicos para ese grupo. De este modo, la identificación influye en las actitudes y comportamientos, especialmente en aquellas situaciones en que tal identificación se vuelve saliente o está activada cognitivamente.

Del mismo modo, Robbins (2000) indica que la identidad de los miembros de la organización facilita la generación del compromiso con algo más grande que el interés personal del individuo. A su vez, sirve de mecanismo de control y de sensatez que guía y modela las actitudes y el comportamiento de los empleados, mejorando la estabilidad del sistema social, lo cual conduce a la motivación de los

mismos. En este sentido, se entiende por cultura organizacional al sistema de valores y creencias compartidos: las personas, la estructura organizacional, los procesos de toma de decisiones y los sistemas de control que interactúan para producir normas de comportamiento. De ahí que una fuerte cultura puede contribuir sustancialmente al éxito a largo plazo de las organizaciones al guiar el comportamiento y dar significado a las actividades. Las culturas fuertes atraen recompensa y mantienen el apego de la gente que desempeña roles esenciales y cumple con metas relevantes. Una de las responsabilidades más importantes de la administración es dar forma a los valores y normas culturales.

Hecho que es consistente con la teoría del grupo de referencia social de Hulen, (1966) citado por Mendoza Murillo, C.S. (2011), quien asume que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo según las normas, valores y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

Asimismo, Robbins (1999), pone de manifiesto que el compromiso con el trabajo se define de acuerdo al grado en que la persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia generando satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Adicional a ello, Venutolo, (2009) ratifica que la identidad hace referencia al sentimiento de pertenencia a la organización y al grupo de trabajo que refleja si hay coincidencias entre los objetivos personales y los de la organización. Así también

Saari, L. y Judge, T. (2004), señala que la cultura organizativa confiere a la organización y a sus miembros una cierta identidad, que va más allá de la influencia sobre valores y actitudes: alcanza los criterios cognitivos sobre los que la realidad es construida. Las culturas organizativas condicionan el aprendizaje operando directamente sobre la información y su tratamiento. En efecto, toda organización cuenta con pautas que expresan objetivos, políticas, estructuras, directivas, líneas de autoridad y dependencia, estos aspectos establecen la identificación del personal con la organización y mejoran la satisfacción laboral.

Los estudios empíricos han demostrado que la identificación en el ámbito organizacional es un buen predictor de un amplio abanico de resultados tales como la satisfacción laboral, la implicación en el trabajo, la motivación, el rendimiento y las conductas de ciudadanía, entre otros (Haslam SA, Jetten J, O'Brien A & Jacobs E 2004).

Según Libreros la cultura organizacional es un factor que ejerce influencia sobre el la comportamiento individual y colectivo; se refiere a identidad, valores, normas y convicciones que comparten los individuos dentro de una organización, generando el ambiente en que estos desarrollan su trabajo. Afecta todo lo que sucede dentro de una empresa (incluyendo la satisfacción laboral), se puede reconocer a partir de lo que dicen, hacen y piensan las personas; en ella se consolidan la transmisión de conocimientos, creencias, aprendizaje y comportamientos, evidenciando cambios internos que tienden a ser estables a través del tiempo.

Similar a este hallazgo, Rivas y Samra (2006), en su estudio “la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño”, expresaron que la función que cumple la cultura organizacional en tal recinto de salud es la de transmitir un sentido de identidad a los miembros; sin embargo esta dimensión no ha sido una determinante de la motivación y satisfacción ni en el desempeño laboral, sabiendo que toda empresa tiene como meta la competitividad empresarial y el logro de objetivos organizacionales ya planteados.

En el análisis de la correlación entre la dimensión reconocimientos – incentivos y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud en estudio, se evidenció una correlación moderada ($Rho = 0,58$ y significativa ($p = 0,000$)). Esto indica que si se mejoran los reconocimientos e incentivos por parte de la institución, el personal mostrara mayores niveles de satisfacción laboral, en base a este resultado, se asume que en el Departamento de Cirugía del hospital de estudio, existe una cultura del reconocimiento donde se felicita y premia de manera personalizada a quienes dan lo mejor de sí mismos, aplicando diversas vías informales y canales formales para que de esta forma de incentivo llegue a sus destinatarios, es una ventaja competitiva que puede resultar crucial para la supervivencia de las empresas. El reconocimiento informal puede consistir en unas palabras de agradecimiento, expresadas personalmente en alguna reunión o mediante un correo electrónico; también resulta muy motivador un excelente

informe del jefe inmediato o la propuesta para un ascenso. Conviene que las acciones de reconocimiento informal partan del jefe inmediato o de aquella persona que deba evaluar el trabajo realizado.

Cuando las empresas institucionalizan esta modalidad de incentivo, suelen adoptar medidas de reconocimiento formal consistentes, por una parte, en un premio material (regalo, cesta de Navidad, dinero extraordinario, viaje de empresa, etc.), y por otra, en un comportamiento de refuerzo (aspecto inmaterial) consistente en la felicitación, en el acto de entrega del premio, en la publicación de la lista de ganadores del viaje, etc.

Estas acciones de reconocimiento, representan un recurso vital dentro del hospital, por lo que sus expectativas de reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, generará satisfacción laboral, hecho que se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que pretermitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia y competitividad.

En este sentido, la Teoría de la Equidad de Adams (1965), indica que las personas tienden a juzgar al comparar sus insumos y contribuciones al empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad. Si la relación de insumos-resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad.

Asimismo, la teoría de los sistemas de recompensas justas citado por Celis Muñoz y García (2008), quienes hacen referencia al sistema de salarios y políticas

de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario. Relacionando esta teoría con el presente resultado se asume que, las recompensas (Ej. salarios y políticas de ascensos), que son percibidos positivamente por parte de los empleados genera que los empleados se sientan satisfechos con el mismo, aumentando la productividad laboral.

Así también, la teoría de la motivación de Mayo citado por Lorenzo (2010), explica que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento. A su vez Lewin sustentado por Cortés (2009), hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas.

Los resultados que se obtuvo, son similares a los hallados por Chiang y Krausse (2012), quienes indican que los índices de satisfacción es de nivel medio/bajo respecto a la remuneración y reconocimiento que recibe de sus autoridades, por lo que la calidad de vida laboral del entorno del trabajo presenta una baja satisfacción laboral. En la misma orientación, Ortiz (2008), observó

respuestas con mayor puntaje que casi siempre están satisfechos el personal con los beneficios que les brinda la empresa.

En algunas ocasiones la satisfacción laboral de los servidores depende de los incentivos y/o recompensas que puede en algún momento dado recibir o exigir de la institución. La falencia o ausencia de dichos incentivos influyen en el bienestar general de los servidores y esto a su vez redonda en la cultura organizacional (Libreros 2011).

Por otro lado, en contraposición con los hallazgos Salazar (2012), en su estudio sobre influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, determinó que un elevado porcentaje de los trabajadores no se sienten motivados a cumplir sus actividades con entusiasmo y determinación; según su opinión esto se debe a que la asignación de beneficios no es equitativa para todos, originando descontento y frustración.

Una gran disputa e insatisfacción que se da generalmente en las organizaciones es el no reconocimiento de las horas extras sea parcial o totalmente, que por el desconocimiento de los colaboradores o por temor a ser despedidos no dan aviso de este tipo de injusticia a las autoridades pertinentes cosa que genera un trabajo poco eficiente de mala gana y genera un clima laboral inadecuado.

Así también Parra, y Paravic, (2002), realizaron un estudio de satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en atención médica de urgencias, encontrando insatisfacción laboral relacionado a la remuneración y promoción en el personal de enfermería.

Finalmente, los resultados de la presente investigación dotan de un marco de referencia para la planeación y ejecución de programas y proyectos encaminados a la formulación de modelos de gestión de recursos humanos, que incorpore de forma integral y minuciosa el análisis de las dimensiones de la cultura organizacional-competitividad que tienen implicancia en la satisfacción laboral.

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES

- Existe correlación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012, la cual resultó alta y positiva, siendo significativa ($Rho = 0,736$ y $p = 0,000$).
- La mayoría de Los profesionales en estudio, percibieron una cultura organizacional negativa (52,1%).
- El nivel de satisfacción laboral que prevaleció en los profesionales en estudio fue de nivel moderado (72,9%). mientras que solo 22,9% expresaron elevada satisfacción.
- La mayoría de las dimensiones de la cultura organizacional-competitividad tuvieron correlación con la satisfacción laboral percibida por la muestra de estudio. Entre las dimensiones con buena correlación fueron la calidad ($Rho = 0,687$ y $p = 0,000$) y la comunicación ($Rho = 0,654$ y $p = 0,000$). La correlación de nivel medio se evidenció en las dimensiones: capacidades directivas ($Rho = 0,587$ y $p = 0,000$) y reconocimientos – incentivos ($Rho = 0,58$ y $p = 0,000$). Solo la dimensión identidad mostró baja correlación ($Rho = 0,390$ y $p = 0,000$); mientras que no se evidenció correlación con la dimensión contribución personal ($Rho = 0,120$ y $p = 0,245$).

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- Realizar talleres con los líderes de la organización a fin de desarrollar las herramientas que les ayudan a fortalecer procesos que incidan tangencialmente en la cultura organizacional en todas sus dimensiones como comunicación, calidad, capacidades directivas, identidad, reconocimientos e incentivos y contribución personal, logrando la adaptación a los requerimientos organizacionales y cumpliendo a cabalidad los objetivos establecidos. Se remarca la recomendación para aprovechar el arraigo de los factores de la cultura organizacional presentes para fortalecer la unificación de conductas y establecer mecanismos de control de personal y mantener a su personal constantemente motivado y satisfecho.
- Se sugiere también, enfocarse en algunas áreas clave, como el desarrollo, programas de capacitación y actualización para el desempeño personal así como mejorar condiciones laborales y de salud, estableciendo líderes fuertes constantemente, que marquen la pauta y que empoderen a otros y finalmente, potenciando mejores relaciones en los trabajadores lo cual influirá directamente en el nivel de satisfacción del personal.
- Fomentar las reuniones de equipo a fin de compartir experiencias que mejoren la satisfacción laboral.

- Se recomienda que los resultados de este estudio sirvan de marco de referencia para la planeación y ejecución de programas y proyectos encaminados al mejoramiento de la satisfacción de los trabajadores de dicho departamento de cirugía en estudio. Los líderes responsables de hospital en estudio deberán adoptar la filosofía de de una mejora continua en el nivel de satisfacción, mediante una administración efectiva, al tiempo que ello repercute en los resultados institucionales de competitividad.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

3. Aguirre, A. (2004). *La cultura de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
4. Alcover de la Hera, C. M. (2003, p. 387-414). *Cultura y clima organizacional*. Madrid: Alianza.
5. Aguilar, Zuluaga, I. (2005). *La calidad de vida*. (Visitado 2008, Junio 1). Recuperado en: http://www.usergioarboleda.edu.co/altus/calidad_vida.htm.
6. Alvarado Párra L & Téllez Oviedo S. *Cultura organizacional en los servicios de enfermería Instituto Nacional del Corazón*. *Rev. De Ciencias de la Salud (Lim)* 2007; 2 (2): 53-58.
7. Álvarez Valverde SY. *La cultura y el clima organizacional como Factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. Abril – Agosto 2001. Lima, 2001. Trabajo de grado (licenciatura en comunicación social). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas.
8. Allaire, Y., & Firsirotu, M. (2009). “Teorías sobre la cultura organizacional”. En G. R. Rodríguez, *La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración* (págs. 12 (22), 67-92). Argentina: Universidad del Centro Educativo Latinoamericano.
9. Alonso-Calderón, I., Ayora-Vivas, J. M, Bellás-Farré, J.A, & Eloy-García, J. (1999). *Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública*. *Mapfre Med*, 10(1), 25-30.
10. Añez, S. (2006). *Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales., 1-25.
11. Arbaiza, L. (2010). *¿Cómo administrar el talento humano en una organización?* Recuperado de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/como-administrar-el-talento-humano-en-una-organizacion>
12. Arana W. *Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la Teoría de Frederick Herzberg*. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Unidad de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas; 2004.

13. Ahumada Figueroa I. Teoría y cambio en las organizaciones: Un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional; [tesis doctoral]. Santiago: Ediciones Universitarias de Valparaíso de la Universidad Católica de Valparaíso, Universidad Católica de Valparaíso; 2001.
14. Atalaya, J. M. (1999;). Satisfacción laboral y productividad. *Psicología (Perú)*, 3 (5), 46 - 6 . Obtenido de *Psicología (Perú)* 1999; III, (5): 46 - 6 .
15. Bergeron, J. L. (1983, p. 311). Aspectos humanos de la organización. Costa Rica: Gatean Morin, IICAP.
16. Bohannan, P. (2006). Para raros nosotros. Introducción a la antropología cultural. Madrid: Akal SA.
17. Bracho, C. (1999) Clima Organizacional. (Tesis inédita de doctorado). Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas
18. Briceño, C. E. (2005). y otros. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Argentina: Artículo especial*, 5 (4), 11-18.
19. Cabrera, P., Franco, C, & Gozales, G. (2003). Satisfacción laboral de los profesionales de la salud. Instituto Mexicano de Seguridad Social. Jalisco, 55-80.
20. Calderón, M. V., & Solís, A. S. (2008). Influencia de las condiciones laborales en la motivación del personal del área de salud de montes de oca y recomendaciones para el diseño de un plan formal de incentivos. (Tesis de maestría). Costa Rica: Universidad estatal a distancia vicerrectoría académica escuela de ciencias exactas y naturales sistema de estudios de posgrad.
21. Calderón Hernández G, Murillo Galvis SM & Torres Narváez KY. Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración 200316109-137. Disponible en: <http://redalyc2.uaemex.mx/articulo.oa?id=20502506>. Fecha de consulta: 18 de julio de 2013.
22. Casares Esther. La Comunicación en la Organización; la Retroalimentación como Fuente de Satisfacción. Recuperado en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n56/ecasares.html>
23. Casares, D. & Siliceo, A. (1995): Planeación de Vida y Carrera. Limusa, México.
24. Camisón, C. (2007). La competitividad de la PYME industrial española: Estrategias y competencias distintas. . España: Civitas.

25. Carrada, B. T. (2002). La cultura organizacional en los sistemas de salud. *Rev Med IMSS* 2002, 40 (3), 203-211.
26. Castillo, P. F. (04 de noviembre de 2010). importancia de la gestión del talento humano. Recuperado el 05 de mayo de 2012, de <http://blog.pucp.edu.pe/item/115621/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano>
27. Cavalcante, S. J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas. (tesis inédita de doctorado). Departament De Pedagogia Aplicada Facultat De Ciències De L' Educació Universitat Autònoma De BarcelonA.
28. Celma Vicente, M. (2007). Cultura organizacional y desarrollo profesional de las enfermeras. . (Tesis inédita de doctorado). . Granada: Universidad de Granada Departamento de Antropología Social.
29. Cejas Crespo C. Liderazgo y cultura organizacional. *Trabajo y Seguridad Social. Recursos humanos*; 2004.p. 252, 157-184.
30. Celis Muñoz, A. A., & García Valerio A. (2008). Trabajo presentado para el Premio Nacional de Investigación del COLPARMEX 2008 en el área de Administración. Recuperado el 14 de diciembre del 2012, de <http://www.colpaxmex.org/Revista/Art10/49.htm>
31. Chiavenato, I. (2003). Introducción a la teoría general de la administración. Colombia: McGraw-Hill.
32. Clark, A., Oswald, A , & Warr, P. (1996.). Is job satisfaction U-shaped in age. *Journal of occupational and organizational psychology*, pp.69:57-8.
33. Cox, T., Kuk, G, & Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness. *Recent Developments in Theory and research. London*, 2 (1), 1-15.
34. Cortés Jiménez, N. M. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009. (Tesis inédita de maestría). Universidad Veracruzana, Instituto de Salud Pública, Xalapa.
35. Coomber, B. & Barriball, L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 297-314
36. Correa Alzate MM & Parra Fonseca C. Estado actual de las teorías sobre cultural organizacional. Universidad de la Sabana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de Administración de Empresas, Chía, Cundinamarca Marzo de 2002
37. Chiang Veg, M. M., Krausse Martínez K.A. (2012). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones

- y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. (Tesis). Universidad del Bio-Bio, Concepción Chile.
38. Chiang, M. & Núñez, A. (2005) "Adaptación y ampliación de un instrumento para medir clima organizacional, satisfacción laboral y autoeficacia en grupos de trabajo" *Revista de estudios sociales*, 115, pp. 111-139. Chile
 39. Cruz Cordero T (2011). Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva; recuperado en: http://www.nodo50.org/cubasioXXI/economia/cruz1_280203.pdf Consulta: febrero 18 de 2011.
 40. D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. México DF. México: Pearson Educación.
 41. Diener, E., Emmons, R.A, Larsen, R.J, & Griffin, S. (1985). La satisfacción con la escala de la vida. . *Diario del gravamen de personalidad*, págs. 49(1). p. 71-75.
 42. Dietz, J., Robinson, S.L., Folger, R., Baron, R.A., & Schulz, M. (2000). The impact of community violence and an organizations' procedural justice climate on workplace aggression. . *Academy of Management Journal* , 46(3), 317-326.
 43. Donabedian, A. (1991). *La calidad de la atención médica*. . México: Prensa Médica Mexicana.
 44. Dutka, A. (1994, p. 26-34.). *American Marketing Association para la satisfacción del cliente*. Argentina: Granica.
 45. Dutka, A. M. (1994, p. 26-34.). *American Marketing Association para la satisfacción del cliente*. Argentina: Granica.
 46. Edwards, J. & Rothbard, N. (2000). "Mechanism linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs". *Academy of Management*. 25, 178-1999.
 47. Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. . *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
 48. Enrique, C., Pivara, I C, & Adalberto, S . (2004). Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 199-2002. . *Rev Med IMSS* , 42 (3) 193-198.
 49. Mayo Elton. En: Lorenzo, N. (2010). *Los recursos humanos y la empresa*. Recuperado el 14 de diciembre del 2012, de <http://www.emagister.com/curso-recursos-humanos-empresa/teorias-sobre-motivacion-participacion-trabajo>

50. Farías, F. (2011). Observación puntual de la cultura organizacional. Encuesta de sondeo al personal del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao. Callao.
51. Fernández, Z. (2005). Las bases internas de la competitividad de la empresa. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(2), 11-1.
52. Fiol, C. M. (2001). Managing culture as a competitive resource: An identity-based view of sustainable competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 191-211.
53. Franco, Catalina. La cultura organizacional es clave para el éxito de una empresa. Recuperado de: <http://maspsicologia.com/2010/10/la-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa/>
54. Flores, A. D., Guerrero, C. R, & Saavedra, S. Y. (2007). Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. *Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. de Ciencias de la Salud* , 2 (1), 62-67.
55. Franco, D. et al. (2008). evaluación del clima y cultura organizacional del centro de rehabilitación neuromuscular. (tesis inédita de especialización). Universidad Arturo Michelena, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Tecnología Médica, Licenciatura de Fisioterapia.
56. Freeman, P., Gómez-Dantes, O , & Frenk, J. (1995). Los sistemas de salud ante la globalización. Retos y oportunidades para América del Norte. México-Washington DC: . Academia Nacional de Medicina-Instituto de Medicina, 196.
57. Fuentes, F. J. (2004). Auditoría del clima laboral. La influencia de factores externos. *Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos*.
58. Galicia, H. (2000). *Inventario de la satisfacción laboral*. México.
59. Gamez, B. R. (2000,p. 124- 125). La satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en la enfermera general. México.
60. García, R. M., Luján, L. E, & Martínez, C. M. A. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 15 (2), 63-7.
61. Garcia-Tapial, J . (2002). “La importancia estratégica de la gestión del conocimiento”. Recuperado de www.gestiondelconocimiento.com
62. Garza, Efraín., J. L. Abreu & M. H. Badii. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *International Journal of Good Conscience*. 3(1) : 1-64. Marzo 2008. ISSN 1870-557X
63. Gardulf, A., Orton, M., Eriksson, L., Undén, M., Arnetz, B., Kajermo, K. & Nordstrom, G. (2008). Factors of importance for work satisfaction among

- nurses in a university hospital in Sweden. *Scandinavia Journal Caring Science*, 22, 151-160
64. Gan, Federico et al, (2007). *Manual de Recursos Humanos*, Barcelona: UOC.
 65. Gestoso Guillen C. *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: IMPRESA; 2000.
 66. Gil, M. P., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15 (2), 261-68.
 67. Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (2003). Phases of progressive burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavior Science*, 19 (4), 461-81.
 68. Goleman D. *Inteligencia emocional*. Nueva York: Bantam Books; 1995.
 69. Gómez Aguilar M. *la comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad. El uso de los medios como fuente informativo en empresas e instituciones andaluzas; [tesis doctoral].*, Universidad de Málaga; 2007.
 70. Coomber, B. & Barriball, L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 297-314
 71. Gardulf, A., Orton, M., Eriksson, L., Undén, M., Arnetz, B., Kajermo, K. & Nordstrom, G. (2008). Factors of importance for work satisfaction among nurses in a university hospital in Sweden. *Scandinavia Journal Caring Science*, 22, 151-160
 72. Guardian Rivera, J. (2010). *Cultura organizacional y la motivación laboral de los profesionales en servicios de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco*. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de Posgrado, Huánuco.
 73. Hall, R. (2005). The strategic analysis of intangible resources. *Strategic Management Journal*.
 74. Halloran, B. (2011). *Escala de satisfacción laboral en el personal de "Viveros tropicales S.A."*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos48/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral2.shtml> Hellriegel D, Slocum JW, Woodman RW. *Comportamiento Organizacional*. Thomson Editores. México; 1999.
 75. Haslam SA, Jetten J, O'Brien A & Jacobs E (2004). Social identity, social influence and reactions to potentially stressful tasks: support for the self-

- categorization model of stress. *Stress y Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 20, 3-9.
76. Hernández, C. M., Mendoza, M. J., & González, F. L. (2005). Construcción y validez del instrumento de cultura organizacional y competitividad (ICOC). Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2734274&o
 77. Hernández, J. I., Quintana, T. L., Reynaldo, M. C. I., & Guedes, D. (2008). Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Recuperado de varna.hernandez@umcc.cu
 78. Hernández, L. B., & García, P.C. (2002). Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. *Rev Med IMSS*, 40 (5), 373-378.
 79. Hernández, S. M. (2002). Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana. Perú.
 80. Herzberg, F. (1987). tori de la motivation higiene, 'One more time: How do you motivate employees?'. *Harvard Business Review*, 555.
 81. Hodge, B. (2000). Teoría de la organización. Un enfoque estratégico. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
 82. Hofstede. En: Calderón Hernández G, Murillo Galvis SM & Torres Narváez KY. Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración 200316109-137. Disponible en: <http://redalyc2.uaemex.mx/articulo.oa?id=20502506>. Fecha de consulta: 18 de julio de 2013.
 83. Huw (2000). En: Cabrejo Paredes José Elías. Influencia del tipo de cultura organizacional en los resultados del programa de mejora continua de calidad Establecimientos Max Salud, Lambayeque 2003. Tesis para optar el Grado de Maestro en Salud Pública Mención en Planificación y Gestión. Universidad Nacional de Trujillo 2004.
 84. ISO 9004-2000: Sistemas de gestión de la calidad-Directrices para la mejora del desempeño”.
 85. Kras E. La administración mexicana en transición. México: Iberoamericana; 1991.
 86. Kolb, D., Rubin, I., & McIntyre, J. (1974). Psicología de las Organizaciones: Problemas contemporáneos. . México: Prentice Hall.
 87. Kroeber, K. (2012). Estudio de la cultura. recuperada de http://es.wikipedia.org/wiki/Alfred_Kroebe

88. kokemuller Neil. ¿Cuál es la diferencia entre satisfacción laboral y cultura organizacional?. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/diferencia-satisfaccion-laboral-cultura-organizacional-info_79259/
89. Lau, D. & Liden, R. (2008). Antecedents of coworker Trust: Leaders' blessings. *Journal of Applied Psychology*, 93 (5), 1130-1138.
90. Leonard, I. B. (2005). La Calidad También Cuenta en los servicios. *Business Horizons*.
91. Levy – Levoyer. (1987). *Le travail Comme Activité Et Comme Valour*. Paris: Presses Universitaires de Franc.
92. 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. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Administración Manizales Colombia.
93. Longenescker, C., Stansfield, T, & Dwyer, C. (1997). *The Human Side of Manufacturing Improvement*. New York: Business Horizons.
94. López, C. (2008). Teoría y pensamiento administrativo. Recuperado el 12 de diciembre del 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.html> Ludeña
95. Hurtado S. Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal del departamento de patología clínica del hospital nacional PNP Luis N. Saenz. Lima – octubre 2010. (Tesis para optar el grado de magíster en dirección y gestión en servicios de la salud con mención en laboratorio clínico); Universidad San Pedro – Chimbote, Perú - 2010
96. Navarro Ramírez, S. (2002). Opinión de los prestadores de servicio sobre la calidad de la atención en los centros de salud urbanos de la Jurisdicción Sanitaria no. V pertenecientes a la Secretaria de Salud del Estado de Veracruz. (Tesis). Universidad Veracruzana, Veracruz.
97. Malinowski. Teorías Sobre La Cultura Organizacional. Recuperado: <http://clubensayos.com/Informes-De-Libros/Teorías-Sobre-La-Cultura-Organizacional/9862.html>
98. Martínez, B. (2003). La cultura Organizacional: Reposicionando la historia. *Circular Mensual KPMG*, 2 (82), 1-8.
99. Martínez, L., & Tortosa, G. (2005). *Ámbitos de la aplicación de la Psicología Motivacional*. España: Desclée De Brouwer S.A.
100. Martínez, R., & Robles, A. (2009). Cultura Organizacional en el Sistema de Gestión de Calidad en las Dependencias de Educación Superior. *Valle de México, Gestión y estrategia*, 5.

101. Marvel Cequea, Mirza; Rodríguez Monroy, Carlos & Núñez Bottini, Miguel Angel. Universidad Politécnica de Madrid (Spain), UNEXPO (Venezuela). IC, 2011 – 7(2): 549-584 - Online ISSN: 1697-9818 - Print ISSN: 2014-3214
<http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>.
<http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/11316/1/marvel%20cequea.pdf> P565
102. Mardanov, I., Maertz, C.& Sterrett, J. (2008). Leader – member exchange and job satisfaction. *Journal of Leadership Studies*, 2 (2), 63-82
103. Maull, R. (2001). “Organisational Culture and quality improvement”. *International Journal of Operations & Production Management*, 21 (3), 15-36.
104. Meléndez, C. (2006). Teoría y pensamiento administrativo. Recuperado de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/modelos-y-teorias-organizacionales.htm>
105. Mendez, C. (2000). “Un marco teórico para el concepto de cultura corporativa”. Bogotá.
106. Miranda, C. R. (2008, p. 36). Teoría organizacional. Lima: Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional.
107. Mitchell, H. (2011). Satisfacción laboral. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml?relacionados>
108. Montero, C. D. (2008). Los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa. (tesis inédita de investigación). Costa Rica: Gerencia de Servicios de Salud Dirección Clínica Picado.
109. Morales, R. A. (2009). Información revelada sobre capital humano y cultura organizacional. un análisis de su influencia conjunta sobre el performance empresarial. (Tesis inédita de maestría). España: Universidad de Salamanca Postgrado en Economía de Empresas.
110. OIT . (2006). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de <http://www.mtas.es/publica/enciclo/default.htm>
111. Ouchi, W. (2008). López, C. En T. y. administrativo. México: recuperado: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.htm>.
112. Ortiz Serrano, P. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. (Tesis inédita de doctorado). Universidad Autónoma del estado de Morelos.

113. Pacheco, Q. L., Martínez, H. M. E., Alba, C. M. G., & Ibarra, R. (1994). Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar. *Rev Enferm IMSS*, 6(1), 33-36.
114. Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 27 -34.
115. Palomino, A. (2000). *Gerencia de Empresas y Administración de la Calidad*. Lima: Universidad San Martín de Porras.
116. Papper, S. (1984). The creative clinician. *Arch Intern Med The creative clinician*, 2049-2050.
117. Paravic, T. (2000). Satisfacción laboral de mujeres académicas de una universidad en Chile. *Ciencia y Enfermería. Revista Interamericana de Investigación*, 2 (6),1-5.
118. Pavot, W., & Diener, E. (1993, p. 164-172.). Revisión de la satisfacción con la escala de la vida. *Gravamen psicologico*.
119. Parra, S. y Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Recuperado el 14 de diciembre del 2012, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005
120. Peña Lozano, S. (2011). Grado de motivación al trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de la Microrred Aparicio Pomares. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional Hermilio Vladiza, Escuela de Posgrado, Huánuco.
121. Pérez, T. A. (2011). Insatisfacción laboral. Recuperado el 12 de mayo de 2012, de http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769
122. Perezagua, G. C., Moro, R. O, Vidal, B. , & Villa, M. (2005). *Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?* España, 35.
123. Poco Muñoz Carmen & Alonso Morillejo Enrique. La satisfacción laboral como indicador de calidad. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, ISSN 1130-8117, Año nº 15, Nº 151, 2002, pp. 38-43
124. Porter, M. (2011). *Understanding Michael Porter: The Essential Guide to Competition and Strategy*. Boston: Harvard Business Press Books.

125. Quiroz R, S. S. (1999). Factores asociados a la insatisfacción laboral en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco. . Revista SITUA Semestral de la Facultad de Medicina Humana. Edit. Universidad Nacional San Antonio de Abat del Cuzco , 2-8.
126. Quintero N, Africano N & Faría E. Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago. Revista Negotium / Ciencias Gerenciales (Zulia) 2008; 3 (9): 33-51.
127. Ramírez, S. T., Nájera. A. P , & Nigenda, L. G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de Méx, 40(1), 3-12.
128. Ríos Reyes A. Cultura organizacional. 3ra edición; 2004.
129. Rivas M, Samra A. La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A. Maturín, 2006. Trabajo de grado (Licenciado en Administración Industrial). Universidad de Oriente. Facultad de ciencias sociales y administrativas.
130. Robbins, S. (1987). Comportamiento organizacional. México: Prentice-Hall.
131. Robbins, S. P. (1999). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
132. Robbinstice Hall, México, año 1996. En: Salazar Estrada JG, Guerrero Pupo JC, Machado Rodríguez YB, Cañedo Andalia R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed. 2009; 20(4). Disponible en: Dirección electrónica de la contribución [Consultado: 14/set/2013].
133. Robbins, Stephen P (2000). "Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica", Prentice Hall Hispanoamericana S.A., Séptima Edición, Méjico. Capítulo 5. p. 9
134. Rodríguez Fernández A, D. H. (2001, pp. 329-344). Cultura y cambio en las organizaciones. Buenos Aires: Docencia.
135. Rodríguez, F. (1996, p. 469-497.). Los recursos humanos en las administraciones públicas. Madrid: Tecnos.
136. Rodríguez, S. C. (2011). Motivación de logro y satisfacción laboral. Recuperado de <http://www.semec.org.mx/congreso/6-2.pdf>
137. Román, J. (2003). "Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención (Chile). Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. Rev Cubana Salud Pública, 29 (2), 1-10.

138. Romero Arias R.M. (2008). La satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud como un factor de calidad. (Tesis inédita de maestría). Universidad Veracruzana Instituto de Salud Pública, Xalapa-Equez.
139. Saari, L. & Judge, T. (2004). Employee attitude and job satisfaction. Recuperado el 14 de diciembre del 2012, de <http://www.interscience.wiley.com>.
140. Salina, C., Laguna, J, & Mendoza, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la Calidad de la Atención Médica. . Salud Pública, 36(1), 22-9.
141. Salazar Jimenez A. (2012). Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral. (Tesis). Universidad Privada San Juan Bautista. Chíncha- Perú.
142. Salazar Alvarado, María José & Velásquez Castaño Sara. La influencia de la cultura y el clima organizacional en el recurso humano de la empresa. Facultad de Psicología. Universidad de La Sabana. Enero de 2009. p. 14
143. Saturno, P., Quintana, O , & Varo, J. (1997). ¿Qué es la calidad? Tratado de Calidad Asistencial en Atención Primaria. Madrid: Dupont Pharma.
144. Saari, L. & Judge, T. (2004). Employee attitude and job satisfaction. Recuperado el 14 de diciembre del 2012, de <http://www.interscience.wiley.com>.
145. Schein, E. H. (2002). La Cultura empresarial y el liderazgo: una visión dinámica. Barcelona: Plaza y Janés.
146. Schultz, A. (1998). Psicología industrial: . interamericana.
147. Scott & Mitchel . (2002). People in Organizations. An Introduction to Organizational Behavior. . New York: Graw-Hill.
148. Simón, H. (2007). Vivir en el Espacio Interdisciplinar . En M. Szenberg, En Grandes Economistas de nuestra Época (págs. 34-56). Barcelona: Círculo de Lectores.
149. Sisto, C. (2005). Teoría(s) Organizacional(es) Postmoderna(s) y la Gest(ac)ión del Sujeto Postmoderno . (tesis inédita de doctorado). Programa de Doctorat en Psicologia Social Departament de Psicologia de la Salut i de Psicologia Social Universitat Autònoma de Barcelona.
150. Siordia Reyes, A. et al. Satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. Revista Médica del IMSS. 2000; 38 (1): 119-123.
151. Simón (1962) En: Cabrejo Paredes José Elías. Influencia del tipo de cultura organizacional en los resultados del programa de mejora continua de calidad Establecimientos Max Salud, Lambayeque 2003. Tesis para optar el Grado

- de Maestro en Salud Pública Mención en Planificación y Gestión. Universidad Nacional de Trujillo 2004.
152. Smith, P., & Peterson, M. F. (2000). Liderazgo, organizaciones y cultura. Un modelo de dirección de sucesos. Madrid: Pirámide.
 153. Smith, P., Kendall, L , & Hullin, C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.
 154. Tabash, M. A. (2010). (tesis inédita de investigación). "Factores de la Cultura Organizacional influyentes en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón. Universidad Nacional" Costa Rica".
 155. Tamayo & Tamayo M. (1999, p. 225). Diccionario de la investigación médica. México: Limusa-Noriega.
 156. Toro F. (2000). En: Salazar Alvarado, María José; Velásquez Castaño Sara. La influencia de la cultura y el clima organizacional en el recurso humano de la empresa. Facultad de Psicología. Universidad de La Sabana. Enero de 2009. P. 15
 157. Taylor, E. B. (2000). Cultura Primitiva. . Madrid: Azuso.
 158. Terán, Wilfredo; Leal Martin. Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras. Universidad Rafael Belloso Chacín. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales Depósito Legal: PPX200102ZU2313 / ISSN: 1856-6189. Volumen 6 Edición No. 1 – Año 2009 P38
 159. Tracy, S. J. (2009) & Baker, K. (2002). En: Hernández Sampieri, R. y Méndez V., S. (Noviembre, 2012). Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia. PsiqueMag vol. 1 N.º1, 2012 pp. 1 – 37 p. 17
 160. Tipto, S. C. (2005). Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital Regional de Pucallpa. . (tesis inédita de maestría). Universidad Hermilio Valdizán, Escuela de Posgrado. Huánuco.
 161. Topa, C. G., Morales, D. J, & Gallastegui, G. J. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. Psicothema, 18 (4), 766-771.
 162. Torrecilla, O. D. (2008). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. Recuperado de <http://www.navactiva.com/web/es/aslab/doc/articulos/2002/11/12840.php>
 163. Torres, V. O. (2011). Investigación de Campo: Insatisfacción Laboral. Recuperado de Monografias. com:

<http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml>

164. Uriz, J. (2004). La subjetividad en la organización. El poder más allá de las estructuras. Madrid: Siglo XXI.
165. Uscanda, T., & García, A. (2008). Desarrollo y Comportamiento de la Motivación en el Trabajo. . España: Universidad de Málaga.
166. Van Knippenberg D & Ellemers N (2004). Social Identity and Group Performance. Identification as the Key to Group-Oriented Effort. En A Haslam, DV Knippenberg, MJ Platow y N Ellemers (Eds.), Social Identity at work. Developing theory for organizational practices (pp. 29-59). New York: Psychology Press.
167. Vallejo, J. (2001). Vivir es Autorrealizarse: Reflexiones y Creaciones en Análisis Transaccional. . Barcelona: Kairós. 2ª edición.
168. Vallejos-Angulo C (2010). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de aplicación productos unión en el período 2010. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión
169. Valverde, A., & Valverde, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. (Tesis inédita de investigación). Lima, Perú: Instituto de Oftalmología.
170. Vasquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza . (tesis inédita de doctorado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
171. Vieira, J. (1997). Evaluación Institucional: Objetivos y Criterios. Revista Española de Pedagogía, 208.
172. Velarde- Ayala, R.J., Priego-Álvarez, H., & López-Naranjo, J.I. (2004)
173. Venutolo, E. M. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). (Tesis inédita de doctorado). Universidad Politécnica de Valencia. Departamento de Organización de Empresas, Valencia.
174. Welligton, J. H., & Hoerr, N. L. (1953). Blakinston's New Gould Medical Dictionary. New York: The Blakiston Co.
175. Werther WB, D. K. (1988). Administración de personal y recursos humanos. . México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO A
CARTA DE PRESENTACIÓN

Callao, 2012

Estimado señor(a):

Esta comunicación tiene el fin de solicitar su apoyo en el presente proyecto de investigación titulado: "Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión -2012.

El cual será presentado en la Universidad Nacional del Callao, Escuela de Posgrado, por mi persona, para optar el grado de Magister.

Su participación consistiría en autorizarnos mediante la firma de su consentimiento informado y el registro de los siguientes instrumentos de recolección de datos, de breve extensión:

- Planilla del consentimiento informado
- Guía de entrevista sociodemográfica
- Escala de la satisfacción laboral
- Cuestionario de la cultura organizacional y competitividad

Los datos obtenidos tendrán un tratamiento confidencial y serán usados únicamente con fines académicos. De estar usted interesado en los resultados de nuestra investigación, gustosamente le enviaremos un resumen. De antemano le agradecemos su gentil atención y esperamos contar con su activa y valiosa participación.

Atentamente
Méd. Félix Jorge Fariás Carrillo
Celular (movistar) 999 353576
RPM *231159
e-mail: felix_farias@yahoo.com

Código-----

ANEXO B
GUÍA DE ENTREVISTA SOCIODEMOGRÁFICA LABORAL DE LA
MUESTRA EN ESTUDIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión -2012.

INSTRUCCIONES. Estimada, Sr. Sra., Srta., en esta oportunidad le presentamos una serie de preguntas relacionadas a sus características sociodemográficas y laborales, por lo cual le pido por favor sírvase responder marcando con una equis (x), en el casillero correspondiente. Esta entrevista es totalmente confidencial y anónima.

Gracias por su participación

I. Características sociodemográficas:

1. ¿Cuál es su edad?

2. ¿A qué género pertenece?

Masculino ()

Femenino ()

3. ¿Cuál es su estado conyugal?

Soltero/a ()

Casado/a ()

Viudo/a ()

Divorciado/a ()

Conviviente ()

II. Características laborales:

4. ¿Cuál es su profesión?

Médico ()

Enfermero/a ()

5. ¿Cuál es el nivel académico que alcanzó hasta la fecha?

Bachiller ()

Licenciado ()

Médico cirujano ()

Especialista ()

Doctor ()

Ph. Dr. ()

6. ¿Cuál es su condición laboral?

Contratado/a ()

Nombrado/a ()

7. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene usted en este hospital?

8. ¿Cuánto tiempo labora usted en el departamento de cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión?

ANEXO C

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (ISL* 66)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión -2012.

INSTRUCCIONES. Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, a continuación se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X en la casilla que mejor represente su parecer. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

Gracias por su colaboración.

Sírvase tener en consideración las siguientes alternativas de respuestas

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Evaluación institucional del personal						
1	Mi institución me hace sentir como parte importante de ella.					
2	Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.					
3	Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.					
4	Es importante la integración del personal en el departamento de cirugía.					
5	Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.					
6	He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en este hospital.					
7	Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.					
8	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.					
9	El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.					
10	Existe buen trato con los trabajadores dentro de este hospital.					
11	Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.					
12	En mi departamento se realizan reuniones con los diferentes grupos de trabajo.					
13	Dentro de las diferentes áreas de mi institución tengo la					

	oportunidad de trabajar con otras personas.					
14	Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece mi Institución.					
15	Tengo la oportunidad de ascender y progresar en mi institución.					
16	Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.					
17	En mi servicio existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.					
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal						
18	Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.					
19	El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.					
20	He sido promovido por mis logros en el trabajo.					
21	El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.					
22	Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo.					
23	El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.					
24	Conozco y comprendo los objetivos generales de mi institución.					
25	Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.					
26	Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.					
27	La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto.					
28	Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar.					
29	Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.					
30	Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.					
31	Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.					
32	Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en mi institución.					
33	Los materiales y equipos con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.					
34	Los medios de información, con que cuenta mi institución (posters, tableros, murales etc.) son efectivos para la comunicación.					
35	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.					
36	En el departamento de cirugía se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de					

	mejores resultados.						
37	Mi institución se preocupa por mantener informado al personal.						
38	El trabajo que desempeño es rutinario.						
39	Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.						
40	Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.						
41	Mi institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.						
42	El ambiente de trabajo favorece la comunicación.						
43	Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores.						
Comunicación							
44	En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.						
45	Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.						
46	Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.						
47	En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.						
48	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe.						
49	La información que recibo por parte de mi institución es adecuada y oportuna.						
50	En mi institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.						
51	Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.						
52	Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.						
53	Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi área.						
54	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.						
55	Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo.						
56	Mi institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella.						
57	Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.						
58	Considero de buena calidad de la información que he recibido en los cursos de capacitación.						
59	Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.						
60	Las políticas y normas de la institución son claras.						

61	Me siento estancado en mi puesto.						
62	Mi trabajo es agotador.						
Salud y condiciones laborales							
63	El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico.						
64	El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en mi institución.						
65	Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo.						
66	Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades.						

APÉNDICE D
CUESTIONARIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y
COMPETIVIDAD (ICOC)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión -2012.

INSTRUCCIONES. Estimada Sr. / Sra. Srta. /, a continuación encontrará unas frases relacionadas a la cultura organizacional en el contexto del trabajo. Es posible que algunos no se ajusten del todo al lugar donde usted trabaja; trate de adecuarlas a su propio caso y decida si estas son verdaderas (V) o falsas (F) en relación con su centro hospitalario, anotando con una X en el espacio correspondiente.

Gracias por su colaboración.

N	REACTIVOS	V	F
COMUNICACIÓN			
01	La existencia de canales de comunicación ágiles y expeditos garantizan el éxito de nuestro trabajo.		
02	En nuestro departamento de cirugía acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.		
03	Todos los servicios de este hospital trabajamos como un solo equipo.		
04	En el departamento de cirugía todos trabajamos todos como un solo equipo.		
05	En nuestros servicios hospitalarios valoramos los esfuerzos de los directivos por crear y mantener un buen sistema de comunicación en el personal.		
06	Los sistemas de calidad del departamento de cirugía funcionan adecuadamente.		
07	Las reuniones de trabajo son anunciadas con anticipación, de tal manera que sabemos oportunamente el tema a tratar.		
08	En nuestro departamento de cirugía se preocupan por que estemos actualizados.		
09	En el departamento de cirugía existen valores institucionales aceptados y compartidos por la práctica total de los miembros.		
CALIDAD			
10	La tecnología utilizada en el departamento de cirugía está dirigida al logro de los objetivos.		
11	La mejora de la calidad en el departamento de cirugía está relacionada con la tecnología utilizada.		
12	Los objetivos que nos planteamos siempre son alcanzados.		
13	Las metas que nos proponemos siempre son alcanzadas.		
14	El personal de nuevo ingreso realiza las funciones con la preparación suficiente y aceptación para poder conseguir un nivel de excelencia.		

15	El personal que labora en nuestros servicios hospitalarios reconoce que ésta tiene resultados superiores con respecto a otros hospitales del estado y del país.		
16	Los valores del departamento de cirugía son respetados y guían nuestra vida laboral.		
17	Los valores que practicamos en el departamento de cirugía son respetados y guían nuestra vida personal.		
18	La preparación de los directivos del departamento de cirugía es competente para llevar a cabo sus actividades en forma óptima.		
CAPACIDADES DIRECTIVAS			
19	El jefe inmediato me proporciona nuevas formas para enfocar los problemas que antes me resultaban desconcertantes.		
20	El jefe inmediato fomenta la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.		
21	Para mí, el jefe inmediato es un símbolo de éxito y eficacia.		
22	El jefe inmediato se preocupa por nuestra formación para ser mejores.		
23	El jefe inmediato cuenta con mi respeto.		
IDENTIDAD			
24	Conozco la misión del hospital y trabajo por ella.		
25	Conozco los objetivos del hospital		
26	Conozco la historia del hospital y sus logros más importantes.		
27	La visión del hospital es clara y precisa.		
28	Me siento identificado(a) plenamente con el hospital.		
RECONOCIMIENTOS/INCENTIVOS			
29	Los incentivos económicos que nos proporciona el hospital son adecuados.		
30	En mi área de trabajo reconocen el significado de la contribución que hago.		
31	Siento que mi trabajo es reconocido.		
32	Me siento realizado al trabajar en este servicio hospitalario.		
33	Mi desarrollo profesional es acorde con los planes a mediano y largo plazo del hospital.		
34	Mis compañeros y subordinados generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo.		
CONTRIBUCIÓN PERSONAL			
35	Me siento muy útil en el departamento de cirugía.		
36	Mi trabajo bien hecho hace la diferencia.		
37	El trabajo que hago es muy valioso para la organización.		
38	Me siento pieza clave en la organización.		
39	Mis conocimientos y habilidades son suficientes para realizar mi trabajo.		

ANEXO E

PLANILLA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio.

Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión -2012.

Objetivo.

Establecer la relación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012.

Metodología.

Consistirá en un estudio de nivel correlacional.

Seguridad.

El estudio no pondrá en riesgo la salud laboral, física ni psicológica de usted ni la de su familia.

Participantes en el estudio.

Profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao

Compromiso.

Se le pedirá su consentimiento informado para poder aplicarle los instrumentos de recolección de datos (guía de entrevista y escalas). Para tal efecto es posible contar con su aprobación refrendándolo con su firma y la de un testigo de ser el caso. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, a los investigadores responsables.

Tiempo de participación en el estudio.

Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 25 a 30 minutos.

Beneficio por participar en el estudio.

El beneficio que usted obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información por escrita, oportuna y actualizada sobre la cultura organizacional competitiva en el marco de la administración estratégica moderna.

Confidencialidad.

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Derechos como participante.

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Responsables del estudio.

Comuníquese con:

Med, Félix Farías Carrillo

Celular (movistar) 999 353576

RPM *231159

Consultorio: 221 6758 - Lunes. Miércoles. Viernes (Tardes)

Para obtener más información

Escribir al

Email: felix_farias@yahoo.com

Yo _____, acepto participar en el estudio, habiendo leído la información proporcionada y teniendo la oportunidad de preguntar mis dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente; consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de suspender en cualquier momento la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Firma del participante -----

DNI-----



Huella

digital

Investigador

Firma -----

DNI-----

ANEXO F

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DEL INVESTIGADOR

Yo: Félix Jorge Farías Carrillo, responsable de la investigación, titulada “Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012”, mantendré bajo reserva y no podré propagar, difundir o usar en beneficio propio o de terceros la totalidad o parte de cualquier dato o información considerada en esta investigación.

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que sólo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos.

En ninguno de los informes del estudio aparecerá el nombre y la identidad del entrevistado, no será revelada a persona alguna salvo para cumplir los fines del estudio.

Cualquier información de carácter personal que pueda ser identificable será conservada y procesada por medios informáticos en condiciones de seguridad, con el objetivo de determinar los resultados del estudio.

El acceso a dicha información quedará restringido al personal designado al efecto o a otro personal autorizado que estará obligado a mantener la confidencialidad de la información. Los resultados del estudio podrán ser comunicados a las autoridades universitarias y, eventualmente, a la comunidad científica a través de congresos y/o publicaciones.

De acuerdo con las normas de la universidad, usted tiene derecho al acceso a sus datos personales; asimismo, si está justificado, tiene derecho a su rectificación y cancelación.

Méd. Félix Jorge Farías Carrillo
Responsable de la investigación

ANEXO G
Matriz de consistencia
Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Metodología	Población y muestra	Técnicas
Problema general ¿La cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012?	Objetivo general Establecer la relación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012.	Hipótesis general H0: La cultura organizacional y competitividad no se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012. Hi: La cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012.	Variable dependiente Satisfacción laboral de los profesionales de la salud Variable independiente Cultura organizacional y competitividad	Cultura organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • La calidad • Capacidades directivas • Identidad • Reconocimientos/incentivos • Contribución personal Satisfacción laboral <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación institucional • Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal • Comunicación • Salud y 	Estudio de tipo correlacional, porque se analizará la relación entre las variables principales. Será prospectivo, porque se registrará la información según vayan ocurriendo los fenómenos estudiados. Y, según el período y secuencia del estudio será transversal.	La población muestral estará constituida por 103 profesionales de la salud, entre médicos y enfermeros. El tipo de muestreo, será el no probabilístico; por conveniencia en la cual se tendrán en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.	Guía de entrevista sociodemográfica de la muestra en estudio Índice de satisfacción laboral Inventario de la cultura organizacional y competitividad Consentimiento informado

<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio? • ¿La dimensión comunicacional de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio? • ¿La dimensión calidad de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio? • ¿La dimensión 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el tipo de cultura organizacional y competitividad que percibe el personal del Departamento de Cirugía del hospital en estudio. • Examinar la relación que se establece entre la dimensión comunicacional con la cultura organizacional y su competitividad. • Examinar la relación que se establece entre la dimensión calidad con la cultura organizacional y su competitividad. • Examinar la relación que se establece entre la dimensión calidad con la cultura organizacional y su competitividad. 	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1a: El tipo de cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción/insatisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.</p> <p>H11: La dimensión comunicacional de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.</p> <p>H12: La dimensión calidad de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.</p> <p>H13: La dimensión capacidades directivas de la cultura</p>	<p>condiciones laborales</p>	<p>porque las variables serán estudiadas en un solo período de tiempo.</p>	
---	---	--	-------------------------------------	--	--

<p>capacidades directivas de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dimensión de la identidad de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio? • ¿La dimensión de reconocimientos e incentivos de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales 	<p>dimensión de capacidades directivas con la cultura organizacional y su competitividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examinar la relación que se establece entre la dimensión de identidad con la cultura organizacional y su competitividad. • Examinar la relación que se establece entre la dimensión de reconocimientos e incentivos con la cultura organizacional y su competitividad. • Examinar la relación que se establece entre la dimensión de reconocimientos e incentivos con la cultura organizacional y su competitividad. 	<p>organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.</p> <p>Hi4: La dimensión de identidad de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.</p> <p>Hi5: La dimensión de reconocimientos e incentivos de la cultura organizacional y competitividad se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.</p> <p>Hi6: La dimensión de contribución personal de la cultura organizacional y competitividad se</p>				
--	--	--	--	--	--	--

<p>de la salud en estudio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La dimensión contribución personal de la cultura organizacional y competitividad se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio? 	<p>personal con la cultura organizacional y su competitividad.</p>	<p>relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en estudio.</p>					
---	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO H
ESQUEMA DE CAPACITACIÓN A LOS ENCUESTADORES PARA LA
APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión - 2012.

Objetivo

Lograr el manejo adecuado de los formularios de investigación y del marco metodológico de la investigación.

Justificación o importancia

- Mencionar la importancia de realizar todos los procedimientos descritos de la forma más adecuada, porque de ello depende la efectividad de la presente investigación.

Metodología:

- Expositiva
- Demostrativo.
- Participativa

Contenidos

1. Objetivos del estudio.
2. Responsabilidades administrativas.
 - Funciones de los investigadores y encuestadores.
 - Del equipo director de la investigación.
3. Manejo del instrumento de recolección de datos.
 - Cronograma de actividades.
 - Horario de trabajo.
 - Forma correcta de hacer las preguntas.
 - Rellenado correcto.
 - Tiempo de aplicación de la entrevista.
 - Formas de identificación del interpelado.
4. Proceso de la aplicación de los formularios de recolección de datos.
Entrega de formatos al responsable de la investigación

Atentamente,

Méd. Félix Jorge Farías Carrillo