

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE
LABORAN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIAS DEL HOSPITAL II
LIMA NORTE CALLAO-2018”**

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

**RUBÉN DARÍO, PULIDO ADVÍNCULA
ANGELITA, SERRANO RUIZ**

**Callao, 2019
PERÚ**

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE
LABORAN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIAS DEL HOSPITAL II
LIMA NORTE CALLAO-2018”**

AUTORES:
RUBÉN DARÍO, PULIDO ADVÍNCULA
ANGELITA, SERRANO RUIZ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTA
- Dr. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ SECRETARIO
- Mg. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES VOCAL
- Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES VOCAL

ASESOR(A): Dra. MERCEDES LULILEA FERRER MEJIA

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 244 y 245

Nº de Acta: 111 y 112 - JS/XII-CTT

Fecha de Aprobación de tesis:

Callao, 08 de Febrero de 2019

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 081 -
2019-CDUPG-FCS.- del 23 de Enero de 2019

DEDICATORIA

*A mi amado Buen Jesús, mi más grande Señor,
un camino a seguir.*

*A mis padres y familia por ser más que un
motivo en lograr mis metas.*

*A todas aquellas personas que han contribuido
en esta meta profesional.*

ÍNDICE

TABLAS DE CONTENIDO	3
GRÁFICOS DE CONTENIDO	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.4 Limitantes de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes del estudio	16
2.2 Base teórico	27
2.3 Base conceptual	48
2.4 Definición de términos básicos	70
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	72
3.1 Hipótesis	72
3.2 Variables de la investigación	73
3.3 Operacionalización de variables	74
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	76
4.1 Tipo y diseño de la Investigación	76
4.2 Población y muestra	77
4.3 Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información documental	79
4.4 Análisis y Procesamiento de datos estadístico	82

CAPÍTULO V: RESULTADOS	84
5.1 Resultados Descriptivos	84
5.2 Resultados Inferenciales	99
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	105
6.1 Contrastación de hipótesis	105
6.2 Responsabilidad ética	108
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
ANEXOS	119
– Anexo 1: Instrumentos validados:	
Cuestionario sobre cultura organizacional de Denison	120
– Anexo 2: Instrumento validado:	
Cuestionario sobre satisfacción laboral	125
– Anexo 3: Consentimiento informado	130
– Anexo 4: Base de datos cultura organizacional	131
– Anexo 5: Base de datos satisfacción laboral	141
– Anexo 6: Matriz Operacional	151

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla N° 5.1.1	Características Sociodemográficas en profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital II Lima Norte Callao-2018	84
Tabla N° 5.1.2	Cultura Organizacional en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	86
Tabla N° 5.1.3	Dimensiones de la Cultura Organizacional en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018.	87
Tabla N° 5.1.4	Satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	89
Tabla N° 5.1.5	Dimensiones de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	90
Tabla N° 5.1.6	Implicación y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	93
Tabla N° 5.1.7	Consistencia y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	94
Tabla N° 5.1.8	Adaptabilidad y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	95
Tabla N° 5.1.9	Misión y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	96
Tabla N° 5.1.10	Cultura organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	97

Tabla N° 5.2.1	Implicación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018	99
Tabla N° 5.2.2	Consistencia y satisfacción laboral los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018	100
Tabla N° 5.2.3	Adaptabilidad y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018	101
Tabla N° 5.2.4	Misión y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018	102
Tabla N° 5.2.5	Cultura Organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018	103

GRAFICOS DE CONTENIDO

Gráfico N° 5.1.2	Cultura Organizacional en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	86
Gráfico N° 5.1.3	Dimensiones de la Cultura Organizacional en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018.	87
Gráfico N° 5.1.4	Satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	89
Gráfico N° 5.1.5	Dimensiones de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	90
Gráfico N° 5.1.6	Implicación y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	93
Gráfico N° 5.1.7	Consistencia y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	94
Gráfico N° 5.1.8	Adaptabilidad y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	95
Gráfico N° 5.1.9	Misión y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	96
Gráfico N° 5.1.10	Cultura organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Lima Norte Callao-2018	97

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo fundamental, determinar la asociación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018. El tipo de investigación desarrollado tuvo un enfoque cuantitativo, prospectivo, con un diseño no experimental, transversal-correlacional. La muestra estuvo constituida por 65 enfermeros profesionales que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios estructurados con respuesta tipo Likert.

Los resultados evidenciaron el mayor porcentaje 49.2%, manifestaron que existe una cultura organizacional de percepción media y que se encuentran con una satisfacción laboral regular y sólo el 9.2% opinaron tener una cultura organizacional de percepción alta y que se encuentran con una satisfacción alta, siendo similar en la cultura organizacional de percepción baja donde manifiestan una insatisfacción laboral representada también por el 9.2%.

Finalmente se concluyó que existe una asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the association between the organizational culture and job satisfaction of the nursing professionals who work in the emergency service of Hospital II Lima Norte Callao - 2018. The type of research developed had a quantitative approach, prospective, with a non-experimental, transversal-correlational design. The sample was constituted by 65 professional nurses who work in the emergency service of Hospital II Lima Norte Callao; for data collection the survey technique was used and as instruments the structured questionnaires with Likert type response.

The results showed the highest percentage 49.2%, stated that there is an organizational culture of average perception and that they find a regular job satisfaction and only 9.2% considered having an organizational culture of high perception and that they find a high satisfaction, being similar in the organizational culture of low perception where they show a labor dissatisfaction also represented by 9.2%.

Finally, it was concluded that there is an association between the Organizational Culture and the Labor Satisfaction of the nursing professionals who work in the emergency service of Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction

INTRODUCCION

La Cultura organizacional es el conjunto de expresiones visibles y no visibles, siendo evidentes en las interacciones de actitudes predominantes, hábitos y creencias, supuestos subyacentes, regidos por normas, valores y aspiraciones compartidas por los integrantes de una organización.

La cultura organizacional no es algo palpable, sólo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias; teniendo una configuración parecida a un iceberg, donde en su parte superior, visible por encima del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura. Casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración del personal. En la parte inferior, que está sumergida están los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir. En esta parte se encuentran las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura. (1)

En los últimos años para, Daniel Denison, es necesario sacar la cultura del entorno académico, darle utilidad al concepto de cultura para la empresa, porque estos supuestos y creencias no permanecen escondidos, se expresan en un conjunto de comportamientos externos siendo medible la cultura organizacional de una institución, teniendo impacto en la efectividad de la organización y la satisfacción laboral de sus integrantes.

El presente trabajo de investigación titulado “Cultura organizacional y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital II Lima Norte Callao-2018”, tiene como objetivo determinar la asociación entre la Cultura Organizacional y

la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia.

Asimismo, tomando como modelo a Daniel Denison, contribuirá a determinar las características de cultura organizacional de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia y también determinar el nivel de percepción del nivel de satisfacción laboral.

La presente investigación consta de 6 capítulos; **I**: planteamiento del problema, que incluye la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación, **II**: marco teórico, incluye los Antecedentes, el marco teórico, conceptual y la definición de términos básicos, **III**: considera la hipótesis y variables, así como la operacionalización de variables, **IV**: metodología de la investigación, incluye el tipo y diseño de la de investigación, así como la población y muestra, criterios de inclusión, criterios de exclusión, las técnicas e instrumentos para recolección de la información y el análisis y procesamiento de datos, **V**: resultados; y el **VI**: discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, asimismo, contiene un apartado de anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según Chiavenato (2015), cada organización tiene características distintivas, como estilo de vida, comportamientos, mentalidad, presencia y personalidad, las interacciones de las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura de la organización, comparándolo con un iceberg; dado que la cultura organizacional presenta varios estratos con diferentes grados de profundidad y arraigo, donde en su parte superior están los elementos físicos y concretos, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal. En tanto en la parte sumergida están manifestaciones psicológicas y sociales de la cultura, aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir.⁽¹⁾

La cultura organizacional define límites, pautas o normas que generan un valor agregado de identidad a los miembros que forman parte de una compañía, facilitando el compromiso y reforzando la unidad de la organización que a su vez genera un control y guía los comportamientos de cada persona.⁽²⁾

Las diferentes organizaciones a nivel mundial, vienen dando mayor relieve a las investigaciones de la cultura organizacional expresando la correlación influyente y directa en la satisfacción laboral, según Guevara (2018), en la empresa EPUNAMI de Ecuador, refleja que sólo el 15.1% presenta satisfacción laboral y el 33.7% de entrevistados es indiferente en relación a la negociación de su empresa sobre aspectos laborales, infiriéndose en insatisfacción laboral.⁽³⁾

Asimismo, en las investigaciones realizadas en Colombia, por Oxford Economics (2014), resalta que las empresas no entienden lo que sus empleados realmente quieren de ellos, reflejándose que sólo el 26 % de los trabajadores están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo y el 74 % de los trabajadores en el país no está contento con su empleo. Además, expresan el 33% de los empleados dice que recibir más oportunidades en formación y/o educación aumentaría la lealtad y el compromiso con su trabajo actual.

Por otro lado, Tras encuestar a más de 5,400 empleados y ejecutivos y entrevistar personalmente a 29 directivos de empresas que operan en 27 países, Oxford Economics concluyó que dos tercios de las empresas participantes han avanzado muy poco en la conformación de una fuerza laboral capaz de cumplir con sus objetivos de negocios a futuro e indican que las jerarquías directivas no están sincronizadas con las estrategias y prioridades fijadas por las áreas de recursos humanos, lo que impide que los trabajadores rasos obtengan lo que desearían de sus empleadores, en términos de incentivos, beneficios salariales y capacitación.⁽⁴⁾

Según, Horizonte Médico (2017), sobre la satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado en el Perú, reflejó que la mayor proporción se encuentra medianamente satisfecho (56.6%), seguido por el grupo de bajamente satisfecho (24.3%) y altamente satisfecho con sólo (19.1%). Asimismo, expresó en una investigación en el Hospital Nacional Santa Rosa en relación a la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el Área de Centro quirúrgico, concluye que el 43.5% presenta satisfacción media, 34.8% alta y satisfacción baja 22.7% y en los profesionales de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el 53.8% tiene satisfacción laboral media, 21.2% satisfacción bajo y 25 % alto. ⁽⁵⁾

En los últimos años se viene relegando aspectos fundamentales al fortalecimiento de una cultura organizacional así como relacionada con la satisfacción laboral evidenciado coyunturalmente que en el servicio de emergencias del Hospital II Lima Norte Callao se va desarrollando una evolutiva y la alta incidencia del número de pacientes y sobre todo de la tercera edad llevando a un hacinamiento de pacientes, siendo muchas veces insostenible, sumado a esto la coexistencia de dificultades y obstáculos que los profesionales de enfermería van lidiando día a día, con cada turno de servicio, encontrándose con deficiencias, como la falta de implementación de nuevos espacios, la falta de equipos materiales e insumos biomédicos y la falta de contratación de profesional de enfermería, llevando una atención enfermero-pacientes en proporciones desiguales en relación a su trabajo, haciendo sólo lo necesario a sus funciones, Los profesionales de enfermería están expuestos a conflictos permanente ya sea con el mismo paciente y/o familiares, provocando inconvenientes en el trabajo, en relación al desenvolvimiento de los equipos de trabajo multidisciplinario y alteraciones con sus jefes inmediatos y directos, con sus colegas y el personal a su cargo, provocándose distorsión en la comunicación efectiva, alterando la tranquilidad y el desarrollo pleno del trabajo, también van percibiendo el poco interés que muestra la gerencia a los profesionales de enfermería, que son los elementos más importantes para llevar a cabo el funcionamiento de la organización, frente a este contexto y principalmente, el trabajo del personal de enfermería, estos últimos tienden a agotarse y sobrepasar su capacidad de respuesta y no necesariamente por su profesionalismo, sino por el contexto abrumador de carencias, sumado a ello la falta de recompensas o reconocimiento hacia su labor profesional por parte de la institución, como también el tipo de contrato que tienen con la institución, por los salarios que reciben en relación a los otros regímenes laborales, restringiendo el desarrollo profesional, expresando niveles de desacuerdo y descontento laboral,

conllevando a renunciaciones y generando que la institución no cuente con personal realmente comprometido, que se desempeñe en su totalidad, y a causa de esto, surgen situaciones que afectan a los servicios de emergencias como por ejemplo, ausentismo, rotación, o bajo desempeño, conllevando también a bajos niveles de satisfacción laboral.

Es por ello la necesidad de identificar las características culturales del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencias de esta institución y como éstas se encuentran relacionadas a su satisfacción laboral del servicio de emergencias del Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega, planteando los siguientes problemas de investigación.

Por lo expuesto se formula la siguiente interrogante:

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión implicación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018?
- ¿Cuál es la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión de consistencia con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018?

- ¿Cuál es la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión de adaptabilidad con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018?
- ¿Cuál es la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión de misión con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión implicación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018.
- Establecer la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión de consistencia con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018
- Establecer la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión de adaptabilidad con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018

- Establecer la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión de misión con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante teórico

El acceso poco viable por la escasa o la falta de datos confiables de antecedente de estudios de investigación de cultura organizacional y satisfacción laboral en Es salud.

La Falta de artículos de revistas peruana, de referencias bibliográficas en relación a las variables en estudio.

1.4.2 Limitante temporal

La falta de disponibilidad de algunos profesionales de la muestra debido al poco interés que evidenciaban.

La dinámica laboral de los profesionales de la muestra, limito el proceso de recolección de las encuestas, debido a los horarios rotativos, considerándose horarios nocturnos.

1.4.3 Limitante espacial

Los objetivos de la presente tesis han sido dirigidos a unidades de trabajo pertenecientes a un ámbito específico: el servicio de emergencia del sector salud. Los servicios de emergencias presentan características organizacionales específicas que limitan la generalización de los resultados de la tesis a otros servicios o áreas del hospital.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

SALAZAR GUERRA, Jesica Minu. “Relación Entre La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo Del Hospital Roosevelt de Guatemala, diciembre de 2013.” Teniendo como objetivo; Establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de la Ciudad de Guatemala, realizando un estudio descriptivo, transversal, correlacional y de enfoque cuantitativo, cuya muestra fue 46 personas que desempeñan funciones administrativas en el Hospital Roosevelt. Obteniendo como resultados; mayor porcentaje de sexo femenino (60.86%), predominando el tipo de cultura clan, con respecto al sexo masculino (39.13%). En relación a la satisfacción laboral, se tiene que el nivel es alto con un 56.52% de los sujetos entrevistados y medianamente satisfecho con un 36.95% y por último el 6.52% que, aunque bajo pero significativo se encuentra insatisfecho. Entre su principal conclusión encontró una correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. ⁽⁶⁾

GOMEZ ROMERO, José Gerardo/ VILLARREAL SOLIS, Francisco Martin/ CASTAÑEDA ROSALES, Verónica Del Rayo. “Diagnóstico de la Cultura Organizacional en un Hospital público grande de la Ciudad de Durango, México-2015.” Teniendo como objetivo; Determinar la cultura organizacional dominante en el Hospital Dr. Santiago Ramón y Cajal

del ISSSTE, Durango, realizando una investigación no experimental, descriptiva de diseño transversal, utilizando una muestra de 200 trabajadores y como resultados obtuvieron la presencia de los cuatro tipos de cultura en el Hospital General Dr. Santiago Ramón y Cajal del ISSSTE en Durango, donde la dominante es la cultura de Mercado con una frecuencia de 69 casos, seguida por la cultura Jerárquica y Clan con una frecuencia de 27 casos respectivamente, y en lo que se refiere a la Adhocrática está en un rango de frecuencias de 15, teniendo como conclusión una cultura dominante de mercado, presentándose en menor medida rasgos de cultura clan, jerárquica y adhocrática, aun así la existencia de las cuatro culturas existe en la estructura organizacional del hospital.⁽⁷⁾

CARBALLO CHINAS, Ángel /PRIEGO ÁLVAREZ, Heberto Romeo/ ÁVALOS GARCÍA, María Isabel. “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Operativo Federal del Programa Caravanas De La Salud En Tabasco, Mexico-2015”. Teniendo como objetivo, Conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Utilizando un estudio observacional, prospectivo de corte transversal con una muestra de 97 trabajadores activos, cuyo resultado es que el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la Satisfacción Laboral el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos. Cuya conclusión fue, la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejó una parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa. ⁽⁸⁾

ARBOLEDA POSADA, Gladys Irene/ LÓPEZ RÍOS, Jennifer Marcela “Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá-Colombia 2015. Cuyo objetivo fue

identificar la percepción que tienen los empleados del sector salud acerca de la cultura organizacional en las instituciones públicas y privadas en el Valle de Aburrá, Colombia. Este estudio fue de tipo cuantitativo, de corte transversal, teniendo una muestra de 224 empleados de instituciones prestadoras de servicios de salud de mediana y alta complejidad, donde sus resultados fueron: el 79% de los investigados manifestaron que en la institución existen mecanismos para evaluar inquietudes, dudas e ideas, especialmente en las instituciones públicas y de alta complejidad. El 44% declaró tener excelente comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo. El 62% asumió positivamente el cambio en los procesos institucionales, con mayor participación para el sexo femenino y teniendo como conclusión que la mayoría de los empleados perciben que el clima organizacional en sus instituciones es bueno.⁽⁹⁾

BERMEO GUERRERO, Danny Francisco. “Efecto del clima organizacional sobre satisfacción laboral: Caso Servicios Especialidades, Hospital de Tercer Nivel, Quito-Pichincha-2017”. Teniendo como objetivo analizar el clima organizacional y el efecto que tienen sus componentes sobre la satisfacción laboral del personal de salud del área de Servicios de Especialidades del Hospital de Tercer nivel de la Provincia de Pichincha ciudad Quito, durante el año 2017, teniendo una metodología descriptiva, cuantitativa, bibliográfica y de campo, utilizando una muestra de 220 trabajadores del hospital, cuyos resultados fueron los siguientes: En el clima organizacional correspondió el 61% de cumplimiento, la satisfacción laboral fue calificada al 69%, ambos menores al 70%, evidenciando un nivel de aceptabilidad no adecuado, siendo algunas de las causas las relaciones tensas entre el personal, comunicación limitada, falta de mecanismos apropiados para la solución de conflictos, en conclusión, el clima organizacional tuvo influencia en la satisfacción laboral del personal de salud del área de Servicios de Especialidades del Hospital de Tercer nivel de la Provincia de Pichincha, ciudad Quito.⁽¹⁰⁾

MELIÁN MORO, Verónica Carla. “La Cultura Organizacional y su Impacto en el rendimiento de Los Equipos de Trabajo: El Papel Mediador del Clima y la Reflexividad, Valencia -2017”. Cuyo objetivo fue proponer y contrastar empíricamente un modelo que examinara la relación indirecta entre la cultura de mercado y el rendimiento en las unidades de trabajo, utilizando su estudio de campo con un diseño longitudinal en dos tiempos, con una muestra de 114 personas; como resultados obtuvieron que la cultura de mercado correlaciona positivamente con el clima de logro de objetivos ($r = 0.46$; $p < 0.01$) y con la reflexividad ($r = 0.47$; $p < 0.01$). A su vez, el clima de logro de objetivos correlaciona de forma positiva con la reflexividad ($r = 0.63$; $p < 0.01$), mientras que el rendimiento de las unidades se correlaciona en forma significativa con la reflexividad ($r = 0.26$; $p < 0.05$). Teniendo como conclusión, la importancia de una adecuada alineación entre la cultura y el clima que permitirá que las personas respondan y tengan los comportamientos adecuados para habilitar el logro de los resultados esperados. ⁽¹¹⁾

2.1.2 Antecedentes Nacionales

PALOMINO SANCHEZ, Judith Gioconda.” Influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción laboral de los Trabajadores Del Hospital II ESSALUD Huaraz, 2015”. Cuyo objetivo era Determinar la influencia la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II ESSALUD de Huaraz 2015. Presentando un diseño de investigación Transversal – Correlacional, con una muestra conformada por 140 trabajadores que laboran en el Hospital II EsSalud de Huaraz. Obteniendo en sus resultados de Tiempo de Servicio en años de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz, 2015 que el mayor porcentaje 67,9% de los trabajadores tienen un tiempo de servicio entre 1 a 7 años, y solo el 2,1% tienen tiempo de servicio entre 22 y 28 años, con respecto a la Condición laboral en años de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz, 2015, se observó en los resultados que el mayor

porcentaje del total 52,9% su condición laboral es de contratado mediante la modalidad CAS y solo el 4,3% tienen la condición de nombrados; así como los resultados al analizar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz, se aprecia que los encuestados manifestaron en mayor porcentaje 35,0% que existe una cultura organizacional alta correlacionada con parcial satisfacción laboral; y solo el 2,1% opinaron que existe una cultura organizacional baja y que se encuentran parcialmente insatisfechos. Teniendo como conclusión que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz.⁽¹²⁾

QUISPE BERROCAL, Gladys.” Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima, 2016” tuvo como objetivo; Determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este, desarrolló una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, constituida por una muestra de 156 trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este, obteniendo resultados con respecto a la variable cultura organizacional que el 69.2% de los trabajadores administrativos consideraban que en la Dirección de Salud IV Lima Este, la cultura organizacional era moderada, mientras que el 29.5 % de los trabajadores la consideró fuerte y sólo el 1.3% la calificó como débil y de la variable satisfacción laboral, se observó que el 81.4% de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este presentaban un nivel de satisfacción laboral medio, 17.3% manifestó presentar un nivel de satisfacción alto y solo el 1.3 % de estos trabajadores manifestó un nivel de satisfacción bajo.⁽¹³⁾

VAZQUEZ IZQUIERDO, Juan Eduardo.” Percepción de los trabajadores del ambiente Organizacional del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima - 2016.” Tuvo como objetivo Determinar el nivel de percepción de los trabajadores del ambiente organizacional del Hospital Nacional Dos de Mayo, el estudio es de tipo observacional descriptivo, transversal, con una muestra conformada por 485 trabajadores de 20 a 50 a más años de esas que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, obteniendo resultados con respecto a la distribución porcentual de la muestra según el nivel de percepción del ambiente organizacional ; destaca el nivel alto de percepción con un 48,0% y el nivel medio con un 29.5%seguido por el nivel bajo con un 22,4% con respecto a la variable ambiente organizacional, asimismo se observó los resultados porcentuales de la muestra por género ,según el nivel de percepción del ambiente organizacional de los cuáles el 71.8%fueron mujeres (607 trabajadores) y 28.2% fueron varones (238 varones) predominando el nivel de percepción Alta con 36,7% del género femenino y 14% del género masculino.

Asimismo, el Nivel de percepción Media por 24.0% de femeninas y 8.9% de varones seguido por el nivel de percepción baja con un 11.1% de mujeres y 5.3% de varones. Concluyendo que el ambiente organizacional según la percepción de los trabajadores del Hospital Dos de Mayo se encuentra en Nivel Alto. ⁽¹⁴⁾

CERCADO VÁSQUEZ, Kelita/ GONZALES CHUQUISENGO, Karen Paola. “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016”. Cuyo objetivo era; Determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto 2016. Utilizando una investigación con un diseño no experimental y a la vez es de tipo correlacional, con una muestra de 101 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto. Con respecto a los

Resultados de los análisis descriptivos de los niveles satisfacción laboral y sus dimensiones presenta los niveles de satisfacción laboral que manifiestan los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Martín – Tarapoto en cada una de las dimensiones que lo conforman; encontrándose que el 45.5% de los trabajadores presentan puntuaciones altas en la dimensión política y en las dimensiones físicas, beneficios, relaciones, desempeño, desarrollo y relación muestran puntuaciones promedio (50.5%, 41.6%, 43.6%, 60.4%, 44.6% correspondientemente) y con respecto a los Resultados sobre la correlación entre las dimensiones clima laboral y satisfacción laboral es positiva y altamente significativa es decir a mayor personal mayor será la satisfacción laboral. Asimismo, en la dimensión involucramiento se encontró relación altamente significativa, esto representa que a mayor involucramiento mayor será la satisfacción laboral. Otro hallazgo en este estudio, es la afirmación de que la dimensión supervisión presenta relación altamente significativa con satisfacción laboral. De igual forma se halló que existe correlación altamente significativa entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral, esto explicar que a mayor comunicación mayor es la satisfacción laboral. Asimismo, la dimensión condiciones se relaciona significativamente con la satisfacción laboral estos datos afirman la existencia de correlación entre las variables y para la muestra de estudio las condiciones que son un factor relevante que pueda estar relacionado su satisfacción laboral. Teniendo como conclusión principal se encuentra que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral con los trabajadores administrativos de dicha municipalidad, es decir a mayor clima organizacional mejor satisfacción laboral.⁽¹⁵⁾

MORALES CARCELÉN, Elizabeth Milagros. “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016.” Teniendo como objetivo. Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional

de enfermería en el centro quirúrgico del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren - 2016. Este trabajo de investigación es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, considerando toda la muestra como población de 67 personas y obteniendo los siguientes resultados; el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren es valorado como medio (77.6%) para la mayoría de las enfermeras. La satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta para el 71,6% a media con 23.9%, ellos referidos al conocimiento de los objetivos, desarrolla de habilidades la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: relaciones sociales en el trabajo, para la mayoría (50.2%) fue calificada como alta especialmente a la que reconocen la disposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales. Resaltándose dos principales conclusiones que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es representado en su mayor parte como medianamente satisfecho (77.65%) y sólo un pequeño porcentaje se encuentra satisfecho, resultando así que los profesionales trabajan sin estímulo y sólo realiza sus actividades por obligación, y con respecto a la satisfacción laboral en la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades

primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales⁽¹⁶⁾

MARIN SAMANEZ, Helen Stephani/PLACENCIA MEDINA, Maritza Dorila. “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado-2016”. Teniendo como objetivo establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal. Utilizando un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional cuya muestra fue de 136 trabajadores. Teniendo como resultados que El nivel de motivación laboral fue “medianamente motivado” (49.3%) y respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: “Relaciones con el jefe” y “Relaciones con los compañeros de trabajo”, mientras que los de menor promedio fueron: “Prestigio o status” y “Políticas y directrices de la organización”. Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: “El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo” y “Responsabilidad”, mientras que el de menor promedio fue: “Desarrollo profesional”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue “Relación personal”, mientras que los componentes con menores promedios globales fueron “Presión en el trabajo”, “Variedad de la tarea” y “Distensión en el trabajo”, donde sus conclusiones fueron que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”.⁽¹⁷⁾

REYES REYES, Eufemia Flor/ CANCHO FLORES, Humberto Diomedes “Motivación y Satisfacción Laboral en las Enfermeras (Os) Del Departamento De Psiquiatría. Hospital Víctor Larco Herrera. Lima. 2017”. Teniendo como objetivo Establecer la relación que existe entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en las enfermeras (os) del departamento de psiquiatría agudos del Hospital Víctor Larco Herrera, desarrollando una investigación de tipo Descriptivo, Cuantitativo, de corte transversal, de tipo correlacional y no experimental y teniendo una muestra constituida por 66 enfermeras que laboran en el departamento de psiquiatría del Hospital Víctor Larco Herrera, observándose con respecto al Nivel de Motivación que del 100% (66) el 68.18% (45) de los encuestados presenta un nivel alto de motivación y el 31.82% (21) presenta un nivel medio de motivación y con respecto a Nivel de Satisfacción Laboral se observó que del 100% (66). El 10.61% (7) de encuestados tiene alta insatisfacción laboral, el 86.36 % (57) tiene regular satisfacción laboral y el 3.03%(2) tienen un nivel parcial de satisfacción laboral, así mismo se observó sobre la correlación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de psiquiatría, concluye y confirma que el nivel de motivación se relaciona directamente y significativamente con la satisfacción laboral de las enfermeras del departamento de psiquiatría del hospital Víctor Larco Herrera; es decir a medida que sea mayor la motivación, mayor será la satisfacción laboral. ⁽¹⁸⁾

CAMPOS SOTELO, Ana María. “Cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2017”, tuvo como objetivo; Identificar el nivel que predomina en la cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, desarrollando una investigación de tipo descriptiva, no experimental con enfoque cuantitativo teniendo una muestra constituida por 127 trabajadores, cuyos resultados relacionadas con la variable cultura organizacional, se observa que, de 127 trabajadores administrativos encuestados se obtuvo como

resultado: 78 (61.4%) trabajadores administrativos representan un nivel “regular”, otros 33 (26%) trabajadores administrativos opinaron por un nivel de cultura “deteriorada”. De otro modo, 16 (12.6%) trabajadores administrativos encuestados opinaron por un nivel de cultura organizacional “adecuada”.⁽¹⁹⁾

ALCAIDE CÁRDENAS, Verónica Patricia. “Influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Servers Millennials en Lima Metropolitana-2018: Caso Chilis”, teniendo como objetivo; Evaluar la influencia de la Cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers en Chilis de Lima Metropolitana, realizó una investigación de tipo cuantitativo, correlacionar, no experimental transversal, teniendo una muestra de 48 servers o encuestados. Obteniendo como resultados de las dimensiones; Trabajo en equipo obtuvo, al 85.5% de los encuestados les agrada trabajar en equipo con sus compañeros de la empresa, por otro lado el 14.6% no se siente cómodo realizando trabajo en equipo; con respecto de Incentivo del trabajo en equipo se obtiene que el 47.9% de los encuestados eligió la opción “siempre” sobre si la empresa promueve el trabajo en equipo, 35.4% eligió frecuentemente Esta cantidad es del 83.3% de los encuestados que eligieron entre siempre y frecuentemente que a firman que en la empresa donde laboran se fomenta el trabajo en equipo; con respecto a la autonomía para la toma de decisiones en el trabajo, el 50% de los millennials encuestados respondió que algunas veces perciben tener autonomía para tomar decisiones relacionadas al trabajo, además un 25% de los encuestados eligió frecuentemente es decir que la empresa si toma en cuenta a los millennials. Así mismo los resultados de Misión - visión de la empresa, Respecto a la coherencia de la misión y la visión de la empresa en el trabajo el 37.5% de los millennials opto por la opción de algunas veces, el 31.3% frecuentemente. Es decir que más de la mitad coincide que hay coherencia sobre la misión y visión de la empresa; y sobre Interés en el desarrollo profesional

como familiar, El 35.4% de los millennials percibe que la empresa está interesada en su desarrollo profesional como familiar, Y el 29.2 % algunas veces; según los resultados más del 50% de los encuestados considera que la empresa no está interesada en su vida personal, tanto profesional como familiar; y con Desarrollo personal, Un gran porcentaje de los millennials encuestados (87.5%) considera que la empresa y las funciones que realiza les permite desarrollarse personalmente, solo el 8.3% no comparte esta opinión; y sobre Sentimiento sobre la labor que realizan, El 39.6% de los millennials encuestados se siente útil con la labor que realiza en la empresa, por otro lado más de la mitad de los encuestados (54.2%) no se siente útil al realizar las funciones de su puesto en la empresa. Teniendo como conclusión de la investigación si tiene relación sobre la influencia de cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millenials; es decir, si al trabajador se le brinda una cultura organizacional mediante valores y normas con los que se identifican se consigue motivación para la realización de sus objetivos y los de la empresa. ⁽²⁰⁾

2.2 Base Teórica

De acuerdo al estudio de las variables, se desarrollará en forma minuciosa los componentes de la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral; esclareciendo los puntos importantes de la investigación. Los investigadores han propuesto diversos modelos culturales para determinar el comportamiento organizacional y otros factores como la efectividad de la estrategia empresarial, las condiciones laborales, las renuncias de los empleados, el ausentismo y el desempeño. ⁽²¹⁾

Los diversos modelos analizan e integran los rasgos y tipologías culturales para medir o evaluar la cultura, encontrándose varios modelos en la literatura internacional resaltando el Modelo de Cameron y Quinn (1999) y el Modelo de Denison (2003) y Hofstede (1999) ⁽²¹⁾

I. MODELOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

A. Modelo Cultural de Cameron y Quinn

Cameron y Quinn (1999) proponen una metodología para el estudio de la cultura organizacional basada en el modelo Competing Values Framework (CVF).

Este modelo define cuatro tipos de cultura, a partir de dos dimensiones. La primera dimensión, estabilidad versus flexibilidad, hace referencia a si la organización considera más importante el orden y control (estabilidad); es decir, si la organización está predominantemente orientada a la estabilidad y control frente a los cambios o el dinamismo y la discrecionalidad (flexibilidad), donde la organización tiene características predominantes en cuanto al grado de flexibilidad ante los cambios del entorno. La segunda dimensión; plantea dos valores contrapuestos, que la empresa tenga una orientación interna o tenga una orientación externa.⁽²³⁾

Combinando estas dos dimensiones o valores en competencia, el modelo distingue cuatro tipos de cultura, que se definen en función de seis rasgos que pueden ser utilizados como señales con el fin de ayudar a las personas a reconocer los valores culturales de su organización, estas son.⁽²²⁾

1. Las características dominantes de la organización.
2. El estilo de liderazgo y el enfoque que impregna la organización.
3. La gestión de los empleados o el estilo que caracteriza cómo son tratados los empleados.

El vínculo organizacional o mecanismo que ayuda a la organización a permanecer unida.

El énfasis estratégico o áreas que orientan la estrategia de la organización.

El criterio de éxito, que hace referencia a cómo se define el triunfo en la organización.⁽²²⁾

Por tanto, el propósito general de este modelo es diagnosticar y facilitar el cambio de la cultura de una organización en particular, identificando cuatro grandes clases o tipos de cultura dominantes, que se detallan a continuación:

- a) **La Cultura de Clan:** La organización se caracteriza porque sus miembros dan suma importancia a la cohesión y la moral, manteniéndose unidos a la lealtad o la tradición, con un profundo compromiso, por ello se desenvuelven en un ambiente muy familiar, donde los integrantes se relacionan amistosamente para trabajar, dan importancia a la flexibilidad y la orientación interna dando énfasis al beneficio a largo plazo en el desarrollo de sus integrantes y por otro lado los líderes de las organizaciones son considerados mentores o protectores que tienen una gran influencia dentro de la institución, plasmándose en que el éxito institucional se evidencia en la satisfacción al cliente y consideración de las personas, premiando el trabajo en equipo, participación y el consenso.
- b) **Cultura Adhocrática (Ad-Hoc):** Los integrantes y sus líderes son creativos e innovadores, estimula la iniciativa individual y libertad de intelecto, asumen y aceptan riesgos, percibiendo así a la organización con un espíritu emprendedor y un ambiente muy dinámico para desempeñarse en sus labores, generando una característica más flexible y una orientación más externa, buscando que la empresa sea líder en el mercado, sosteniéndose en el tiempo por la experimentación de nuevos productos o servicios, la innovación, el estar en constante crecimiento y adquiriendo nuevos recursos, generando que el éxito de la empresa se plasme en utilidades importantes por la venta de nuevos productos o servicios.
- c) **La Cultura de Mercado:** La organización tiene una orientación con énfasis a lo externo, orientada a los resultados, donde las personas son competitivas, productivas y orientadas a los objetivos ambiciosos

tanto externos como internos, teniendo un enfoque a la estabilidad y control del trabajo realizado además sus miembros prefieren la estabilidad de la organización y donde los líderes son directivos exigentes y competidores a su vez. El sostenimiento de la organización está en el énfasis en ganar, siendo la reputación y éxito de la organización preocupaciones cotidianas. El éxito se define en términos de participación de mercado y posicionamiento.

- d) Cultura Jerárquica:** La organización tiene una orientación interna con un enfoque de estabilidad y control donde la empresa es un lugar estructurado y formal regido por reglas y políticas que rigen el quehacer de los trabajadores, donde sus valores más importantes son la eficiencia, el cumplimiento de las normas y la formalización de los procesos, entregando un puesto de trabajo seguro y previsible, donde la recompensa a las personas se da por ascensos e incremento en las remuneraciones y donde los líderes deben ser buenos coordinadores y organizadores definiendo su éxito en fidedigna, planificación adecuada y costo bajo. ⁽²³⁾

B. Modelo de Dimensiones Culturales de Hofstede

Para Hofstede (1993), existen cuatro dimensiones básicas que nos permiten diferenciar las culturas, de acuerdo con los valores que les da surgimiento. Aunque posteriormente añadió una quinta, el mismo investigador propuso la necesidad de confirmar la universalidad de la última, mediante estudios transculturales más extensos, estas dimensiones comprenden:

- a) La Distancia de poder:** que se ha definido como el grado de inequidad entre las personas, considerada como normal entre ellas. ⁽²⁴⁾
- b) Individualismo:** Es el grado en que las personas de un grupo prefieren actuar como individuos en vez de hacerlo como integrantes de un grupo.

- c) **Masculinidad:** Opuesto a feminidad, como el grado en que ciertos valores considerados tradicionalmente como propios de los hombres en muchas sociedades (asertividad, desempeño, éxito y competencia) prevalecen sobre otros valores que se vinculan a las mujeres (calidad de vida, relaciones interpersonales afectuosas, servicio, cuidados de los desprotegidos y solidaridad).⁽²⁴⁾
- d) **Evitación de la Incertidumbre:** Es el grado en que las personas de un grupo prefieren las situaciones estructuradas en lugar de las no estructuradas.
- e) **Orientación al largo plazo:** Reflejada en valores tales como prever, economizar y persistir, en oposición a la orientación al corto plazo que se muestra en el enfoque hacia el pasado y el presente, el respeto a las tradiciones y el cumplimiento de las obligaciones sociales.⁽²⁴⁾

C. Modelo de Daniel Denison

La Cultura organizacional de Denison tiene un enfoque alineado del comportamiento, de carácter externo, medible y manejable, donde desarrollan un conjunto de valores, normas, expectativas o creencias fundamentales y supuestos compartidos por todos los miembros de la organización, influenciado en los comportamientos administrativos, rasgos culturales y estrategias organizacionales a su entorno, teniendo impacto en la efectividad de la organización y la satisfacción laboral de sus integrantes.^{(25) (26)}

Denison (1998), luego de 25 años de investigación, creó un modelo de cultura organizacional con base en su encuesta sobre el tema, que se aplicó a más de 5000 compañías en todo el mundo. Este modelo investiga la cultura organizacional y su impacto en la efectividad de la empresa. Se compone de cuatro rasgos fundamentales: misión, adaptabilidad, involucramiento y consistencia. Cada uno de estos

rasgos presenta, a su vez, tres índices derivados de los ítems que evalúa la encuesta, es decir, 12 índices en total.

- a) Misión:** Las organizaciones con un buen desempeño tienen un propósito claro que explica a los trabajadores por qué se realiza el trabajo y cómo debe hacerse; es decir, define los objetivos estratégicos de la empresa y los procedimientos para quienes laboran orientándose hacia el futuro y logrando un compromiso por parte de los líderes y de los demás miembros. Los índices de este rasgo son la dirección estratégica y la intención, las metas y objetivos y visión. ⁽²⁷⁾
- 1. Dirección estratégica e intención:** Se refieren a tener alineado el propósito de la organización con las intenciones estratégicas y dejar en claro cómo cada quien puede contribuir y hacer la diferencia en la empresa. Comprende estrategias de varios años y prioridades de la organización.
 - 2. Metas y objetivos:** Está orientados hacia asuntos específicos y de corto plazo; permiten a los trabajadores saber de qué manera sus labores cotidianas se relacionan con la visión y la estrategia de la empresa.
 - 3. Visión:** Representa el motivo por el cual se está en el negocio y lo que se quiere conseguir; implica la imagen compartida que se tiene de la empresa en un futuro. Da cuenta de los valores centrales y del corazón de la empresa.
- b) Adaptabilidad:** Se trata de organizaciones capaces de cambiar de acuerdo con las demandas del entorno. Las empresas adaptables efectúan acciones para enfrentar los desafíos que les ofrece el entorno y de ser necesario, cambian. Si se adaptan, ello quiere decir que aprenden, que toman riesgos, pero que si se equivocan aprenden la lección del error y toman otro rumbo para mejorar e innovar. Todo lo que consideran valioso del entorno se interpreta y se incorpora al sistema de trabajo de la empresa y, por tanto, se consigue la ventaja

competitiva y de sostenibilidad. Denison (1998) afirma que las normas y creencias de la organización sustentan su capacidad para interpretar el ambiente y traducirlo a su comportamiento interno. Para ello necesita desarrollar su habilidad para percibir y entender a sus clientes y competidores; así como ser capaz de reestructurar la organización e implementar nuevas medidas con el fin de adaptarse. Aquí también se puede medir tres índices: Generar cambio, foco en el cliente y aprendizaje organizacional. ⁽²⁷⁾

1. **Generar cambio:** Esto se refiere a aceptar nuevas ideas para adaptarse a las necesidades del entorno y del negocio. Son organizaciones que anticipan los cambios y reaccionan ante las nuevas tendencias de su campo de acción.
 2. **Foco en el cliente:** Hace referencia a las empresas que atienden las necesidades de clientes internos y externos, y que no sólo buscan satisfacerlas sino también superar sus expectativas de servicio.
 3. **Aprendizaje organizacional:** Se produce en las empresas que ganan experiencia de sus éxitos y fracasos; no culpan, buscan aprender una lección del error y encuentran oportunidades para innovar, adquirir nuevos conocimientos y destrezas, además de tomar riesgos fundados.
- c) **Involucramiento:** Consiste en que las organizaciones efectivas otorgan poder e involucran a sus empleados en el desarrollo de la empresa. Trabajan en equipos, otorgan peso al desarrollo de capacidades y logran que los miembros se comprometan con su labor de tal manera que sienten que son una pieza que, en alguna medida, contribuye a los logros de la organización. Son empresas que se apoyan en lo informal y lo voluntario; no existen sistemas de control formal ni burocrático. En este rasgo hay tres índices que pueden medirse: Empoderamiento, orientación hacia el trabajo en equipo y desarrollo de capacidades. ⁽²⁷⁾

1. **Empoderamiento:** Es un proceso por el cual las personas tienen el poder, la autoridad y la iniciativa para encarar su trabajo con responsabilidad y decidir por sí mismas en beneficio propio y de la organización. En este modelo, el índice de empoderamiento muestra en qué áreas los empleados pueden tomar decisiones y qué aspectos escapan a su responsabilidad. Denison (1998) habla de organizaciones que promueven el empoderamiento informado.
 2. **Orientación al trabajo en equipo:** Se basa en el trabajo grupal, en el que cada quien siente que aporta algo para alcanzar metas comunes; se alienta la creatividad en las ideas, además del compañerismo.
 3. **Desarrollo de capacidades:** Se relaciona con la importancia que la empresa da al mejoramiento de las habilidades del recurso humano para que este sea competitivo en el mercado; incluye diversas técnicas, como el entrenamiento, la capacitación, el coaching, entre otras. ⁽²⁷⁾
- d) **Consistencia:** Se refiere al hecho de que una organización es efectiva si está bien integrada, desarrolla una buena coordinación de actividades, los valores perduran a lo largo del tiempo y los líderes son capaces de incorporar diversas alternativas para el manejo organizacional. Cualquier sistema de trabajo, evaluación y control se establece mediante acuerdos y consensos, lo que favorece la efectividad. El tipo de administración de la empresa y los estilos de dirección son aceptados por los empleados, quienes se comprometen con la empresa y adoptan un método distintivo de hacer negocios. A nivel interno se tiene muy claro lo que se debe hacer y lo que no, lo cual es señal de una cultura fuerte. La estabilidad ocurre como resultado de la consistencia, que presenta tres indicadores que pueden medirse: valores centrales, acuerdo, así como coordinación e integración; sin embargo, una empresa

consistente no siempre es adaptable, pues también puede ser resistente al cambio.

1. **Valores centrales:** Se refieren a los valores corporativos que todos los miembros comparten y que otorgan a la empresa tanto identidad como consistencia en la toma de decisiones y en el comportamiento de los integrantes.
2. **Acuerdo:** Supone que es posible lograr un arreglo, aunque se trate de situaciones conflictivas o críticas en las que existan fuertes diferencias de opinión. El diálogo es clave, así como escuchar distintas perspectivas y formas de solución para conseguirlo ⁽²⁷⁾
3. **Coordinación e integración:** Son posibles cuando todas las unidades, los departamentos y las funciones trabajan de manera coordinada y en conjunto para alcanzar las metas de la organización y no sólo las de su área. Entre los departamentos no existen obstáculos para la realización de los trabajos porque los empleados son conscientes de que su labor causa un impacto sobre la de los demás (Denison, 1998). ⁽²⁷⁾

II. **MODELOS TEÓRICOS DE SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral viene ampliando sus definiciones entre aproximaciones, similitudes y diferencias teóricas, donde se evidencian que la satisfacción laboral es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que se obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de

satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollan un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinan los niveles mencionados. ⁽²⁸⁾

Dentro de múltiples estudios de satisfacción laboral y que es influenciada por variables que motivan a las personas a llevar a cabo una tarea, alcanzando respuestas conductuales y/o afectivas hacia el trabajo; sean de satisfacción o insatisfacción y donde la organización tendrá la habilidad de satisfacer las necesidades del trabajador, se tiene en cuenta los siguientes modelos trascendentes al estudio de investigación respectiva. ⁽²⁸⁾

A. Teoría Biofactorial de Frederick Herzberg

Conocido como Teoría de la motivación – higiene; el psicólogo Frederick Herzberg (1966) propuso dos conjuntos de factores generales de variables en el trabajo relacionados con la satisfacción laboral: Factores de contenido o motivadores y factores de contexto o de higiene. ⁽²⁹⁾

En esta teoría el psicólogo Frederick Herzberg refiere que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o cuando se sentía mal. ⁽²⁹⁾

Al realizar sus investigaciones en empresas de Pittsburg, EE.UU., los resultados lo llevaron a agrupar en dos factores los elementos relacionados en su teoría, los cuales contempla aspectos que pueden crear satisfacción o insatisfacción en el trabajo, haciendo la salvedad de que no deben considerarse como opuestos, ya que la presencia de los factores de higiene no motiva, pero su ausencia desmotiva; los otros factores, los de motivación, realmente motivan.

A los factores motivacionales de satisfacción, Herzberg los llamó intrínsecos; a los de higiene, responsables de la insatisfacción, extrínsecos. Estos factores no se contraponen, pues lo contrario de satisfacción laboral no es la insatisfacción laboral, sino la ausencia de satisfacción laboral. De igual manera, lo contrario a la insatisfacción laboral no es la satisfacción laboral, sino la ausencia de insatisfacción. ⁽³⁰⁾

Son dos las necesidades diferentes del hombre que tienen relación con este asunto. Se puede decir que un grupo de necesidades deriva de su naturaleza animal el impulso natural de evitar el dolor producido por el ambiente, más todos los impulsos adquiridos que se condicionan a las necesidades biológicas primarias. Por ejemplo, el hambre, impulso biológico básico, hace necesario ganar dinero; así, el dinero se convierte en impulso específico. ⁽³⁰⁾

El otro grupo de necesidades está relacionado con una característica específicamente humana: la capacidad de realización y, mediante la realización, la obtención del desarrollo psicológico. Los estímulos de las necesidades del desarrollo son las tareas que producen desarrollo; en el marco industrial, son el contenido laboral. Y, por el contrario, los estímulos que producen conductas para evitar el dolor, se hallan en el ambiente laboral. ⁽³⁰⁾

a) Factores de Higiene (extrínsecos)

Son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente; engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto de trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente. La expresión "higiene" refleja

un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción. Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

1. Salario percibido
2. Prestaciones sociales percibidas
3. Condiciones físicas de trabajo y comodidad
4. Relaciones con el gerente
5. Relaciones con los colegas, camaradería y subordinados
6. Políticas de organización
7. Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

b) Los Factores Motivacionales (intrínsecos)

Se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumenta la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción laboral de las personas y cuando son precarios acaban con ellos. Los factores de satisfacción son:

1. Uso pleno de las habilidades personales
2. Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
3. Responsabilidad total por el trabajo
4. Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
5. Autoevaluación del desempeño

Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan insatisfacción y

están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción. De igual manera, lo opuesto de insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción.⁽³²⁾

Para proporcionar motivación continua en el trabajo, Herzberg propone el término de Enriquecimiento de Tareas, también llamado Enriquecimiento de las Labores o cargo, el cual consiste en sustituir constantemente las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas que ofrezcan desafíos y satisfacciones profesionales que ayuden al crecimiento individual del empleado. Así, los enriquecimientos de tareas dependen del desarrollo de cada individuo, y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.⁽¹⁾

El enriquecimiento de las tareas puede ser vertical, eliminación de tareas más simple y elementales, y adición de tareas más complejas u horizontal; eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras áreas diferentes, pero con el mismo nivel de dificultad. Este enriquecimiento de labores no será tarea que se efectúe de un solo golpe, sino función administrativa continua. Sin embargo, los cambios iniciales habrán de perdurar durante un período muy largo. Hay varios motivos para ello:

Los cambios deberán aumentar el reto del trabajo a un nivel correspondiente al de la capacidad de los individuos que se contrataron para efectuarlo.

Los que posean capacidad -incluso mayor-, eventualmente podrán demostrarla mejor y, así, ganar su ascenso a puestos en niveles superiores.

La naturaleza misma de los motivadores, a diferencia de los factores de higiene, es que surten un efecto a plazo más largo, sobre las actitudes de los empleados. Es posible que haya que volver a enriquecer las labores, pero no ocurrirá con tanta frecuencia como la necesidad de otorgarles higiene. No se puede, ni se necesita, enriquecer todas las

labores. Sin embargo, si se dedicaran los esfuerzos por enriquecer las labores sólo un pequeño porcentaje del tiempo y dinero que en la actualidad se destina a la higiene, el rédito en términos de satisfacción humana y utilidad económica, representaría uno de los dividendos más elevados jamás obtenidos por la industria y la sociedad, mediante sus esfuerzos por lograr una mejor administración de personal. ⁽³¹⁾

Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y la productividad, la reducción del ausentismo y la reducción de la rotación del personal. No obstante, algunos críticos de ese sistema anotan una serie de efectos indeseables, como pueden ser:

Aumento de la ansiedad por el constante enfrentamiento con tareas nuevas y diferentes, en especial cuando no son exitosas las primeras experiencias;

Aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de sus resultados en las nuevas tareas enriquecidas;

Sentimientos de explotación cuando el enriquecimiento de tareas no va seguido del incremento de la remuneración;

Reducción de las relaciones interpersonales, dada la mayor dedicación a las tareas enriquecidas. ⁽³¹⁾

B. Teoría de Jerarquía de las Necesidades: Abraham Maslow

Una necesidad, es un requisito o condición para la supervivencia y el bienestar. El fundamento de la teoría de las necesidades es que las personas están motivadas para obtener resultados laborales que satisfagan sus necesidades, donde su gerente debe determinar qué necesidades trata de satisfacer esa persona con su trabajo y asegurarse de que reciba resultados que le permitan satisfacerlas cuando tenga un desempeño de alto nivel y ayude a la organización a lograr sus objetivos.

El psicólogo Abraham Maslow propuso que todas las personas buscan satisfacer necesidades básicas constituyéndose en una jerarquía de las necesidades con las más elementales o apremiantes en su base. Maslow sostenía que esas necesidades de nivel más bajo deben quedar satisfechas antes de que una persona se esfuerce por cubrir las siguientes necesidades de jerarquía. Cada vez que una necesidad queda satisfecha, deja de funcionar como fuente de motivación. El nivel inferior de necesidades insatisfechas de la jerarquía es el motivador principal del comportamiento; cuando este nivel queda satisfecho, las necesidades del siguiente nivel superior de la jerarquía empiezan a motivar el comportamiento. ⁽³¹⁾

Abraham Maslow formula en su teoría, una jerarquía de necesidades humanas; define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados parte superior de la pirámide). ⁽³²⁾

La jerarquía de necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros pueden ser agrupados como «necesidades de déficit; al nivel superior lo denominó auto-actualización, motivación de crecimiento, o necesidad de ser. La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza continua. ⁽³³⁾

La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. ⁽³⁰⁾

Según la pirámide de Maslow, se identifica las siguientes necesidades:

a) Necesidades Fisiológicas

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud), exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar

la supervivencia. Son las de alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento; dentro de estas, las más evidentes son:

Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse.

1. Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal.
2. Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos.
3. Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales

b) Necesidades de Seguridad y Protección:

Surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas; es decir, estar libre de peligros (reales o imaginarios) sentirse seguro y estar protegido contra amenazas del entorno externo, incluso desarrollar ciertos límites de orden. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo. Dentro de ellas se encuentran:

1. Seguridad física y de salud.
2. Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
3. Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.
4. Necesidades de Afiliación y Afecto o Sociales:

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación, pertenencia a grupos. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor.

c) Necesidades de Estima:

Es la percepción de la persona y su evaluación de su autoestima y confianza en uno mismo. Abraham Maslow describió dos tipos de necesidades de estima: una alta y otra baja.

Estima alta, se refiere a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

Estima baja, se refiere al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La disminución de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad.

d) Autorrealización o Auto actualización:

Este último nivel es algo diferente y A. Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización». Son las necesidades más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades, necesidades humanas satisfechas que se hallan en la cima de la jerarquía, que encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a esta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, hasta cierto punto.

Personas autorrealizadas

Abraham Maslow consideró autorrealizados a un grupo de personajes históricos que estimaba cumplían dichos criterios: Abraham Lincoln, Thomas Jefferson, Mahatma Gandhi, Albert Einstein, Eleanor Roosevelt, William James, entre otros. Abraham Maslow dedujo de sus biografías, escritos y actividades, una serie de cualidades similares; estimaba que eran personas:

1. Centradas en la realidad, que sabían diferenciar lo falso o ficticio de lo real y genuino.
2. Centradas en los problemas, que enfrentaban los problemas en virtud de sus soluciones.
3. Con una percepción diferente de los significados y los fines.

4. En sus relaciones con los demás, eran personas:
5. Con necesidad de privacidad, sintiéndose cómodos en esta situación.
6. Independientes de la cultura y el entorno dominante, basándose más en experiencias y juicios propios.
7. Resistentes a la enculturación, pues no eran susceptibles a la presión social; eran inconformistas.
8. Con sentido del humor no hostil, prefiriendo bromas de sí mismos o de la condición humana.
9. Buena aceptación de sí mismo y de los demás, tal como eran, no pretenciosos ni artificiales.
10. Frescura en la apreciación, creativa, inventiva y original.
11. Con tendencia a vivir con más intensidad las experiencias que el resto de la humanidad.

e) Meta necesidades y Meta patologías

Abraham Maslow también aborda de otra forma la problemática de lo que es autorrealización, hablando de las necesidades impulsivas, y comenta lo que se necesitaba para ser feliz: verdad, bondad, belleza, unidad, integridad y trascendencia de los opuestos; vitalidad, singularidad, perfección y necesidad, realización, justicia y orden, simplicidad, riqueza ambiental, fortaleza, sentido lúdico, autosuficiencia, y búsqueda de lo significativo.

Cuando no se colman las necesidades de autorrealización, surgen las metapatologías, cuya lista es complementaria y tan extensa como la de metanecesidades. Aflora entonces, cierto grado de cinismo, los disgustos, la depresión, la invalidez emocional y la alienación.

Características Generales de la Teoría de A. Maslow:

Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pero la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.

Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen de manera gradual necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.

Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes, pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

C. Teoría de las Necesidades Adquiridas de David McClelland

Sostiene que la dinámica del comportamiento humano parte de tres necesidades básicas:

- a) La Necesidad de Realización (Need for Achievement): Es la tendencia natural por el éxito, su deseo de hacer mejor las cosas, asumir responsabilidades de encontrar soluciones a sus problemas y buscan realización personal, más que la retribución por el éxito en sí; por tanto, es la necesidad de éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. ⁽¹⁾
- b) La Necesidad de Poder (Need for Power): Es el ímpetu de reconocimiento social, prefieren situaciones competitivas y de estatus, de estar al mando preocupándose más por el prestigio, de forma egoísta. Influyen y controlan a otras personas para que adquieran un comportamiento que no tendrán de forma natural. ⁽¹⁾ David McClelland distingue dos tipos de necesidad de poder:
 1. Poder socializado: Se preocupan por los demás.

2. Poder personal: Tienen una alta motivación de poder personal, para su propio beneficio, que al no tener un nivel de responsabilidad personal tienen una mayor posibilidad de presentar conductas psicopatológicas exteriorizadas, como agresiones físicas y consumo excesivo de sustancias. ⁽¹⁴⁾

c) La Necesidad de Filiación (Need For Affiliation):

Es la tendencia hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, aceptan opiniones y preferencias del resto a fin de pertenecer a grupos sociales, pero se incomodan a las situaciones de riesgo e incertidumbre. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones de cooperación en lugar de aquellas de competencia y desean relaciones que impliquen comprensión recíproca.⁽¹⁾

Según Mc Clelland estas personas tienden a ser mejores como empleados que como líderes por su mayor dificultad para dar órdenes o para priorizar los objetivos organizacionales ⁽¹⁴⁾

Como estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia, desarrollando pautas únicas de necesidades.

Las personas pueden aprender a satisfacer sus necesidades de realización por medio de programas de capacitación que se concentran en las luchas y los éxitos. Estos programas estimulan el lado realizador y omiten las demás necesidades. ⁽¹⁾

Estos modelos teóricos refuerzan e inducen estados de interés y satisfacción en relación con el trabajo centrándose exclusivamente algunos en los determinantes externos de los procesos de motivación y satisfacción (esquemas conceptuales de Herzberg), otros en determinantes o condiciones internas del individuo (la jerarquía de las necesidades de Maslow). Evidenciándose que la motivación y la satisfacción son dos procesos diferentes, cada uno de los cuales se

asocia a un grupo de variables externas: La motivación a factores intrínsecos del puesto de trabajo y la satisfacción a las condiciones organizacionales generales, como la cultura organizacional, pero también a factores intrínsecos.

Con fundamento a lo aludido, se entiende que, si las empresas u organizaciones logran diseñar apropiada y convenientemente los puestos de trabajo y se aseguran de la calidad de ciertas condiciones organizacionales y administrativas, podrán contar con niveles deseables de rendimiento y satisfacción de su fuerza laboral.

El doctor Jairo Aguilar Botero, definió el trabajo como: “Todas las actividades productivas (físicas o intelectuales), que realizamos. En él tenemos que considerar capacitación, entrenamiento, normas, procedimientos, elementos propios de cada actividad, la cantidad, el rol, las posibilidades o no del progreso, las condiciones propias para el desempeño, motivaciones, organizaciones y todo aquello que rodea y constituye el trabajo en sí”.

Lo anterior implica que la satisfacción en el trabajo no depende de un único factor, sino de un conjunto de situaciones que van a determinar el grado de adaptación y motivación del individuo a la organización, al trabajo y al entorno laboral; y en la medida en que podamos controlar todas las situaciones adversas, podremos tener trabajadores satisfechos, productivos y con una mejor calidad de vida. ⁽³⁰⁾

Ulteriormente de verificar la bibliografía se reflejó que existe un vasto vínculo de variables, dimensiones y factores en relación a la satisfacción laboral estando relacionado con la idiosincrasia del trabajo, condiciones del trabajo, con el trabajo en grupo y sus directivos, con el esfuerzo y los resultados individuales y las condiciones de bienestar. Recopilando lo revisado y con fines del presente estudio se consideran los factores de la satisfacción laboral propuesto por Ruiz A. (2013).

2.3 Base Conceptual

I. La Cultura Organizacional

1. Cultura

En la historia de la humanidad, el concepto de cultura ha tenido muchas variaciones. La evolución del concepto de cultura, se relaciona con la conceptualización de qué es el hombre y cuál su esencia. El ser humano es un ser simbólico, cuya existencia cultural ha encontrado explicación en uno de los siguientes supuestos: Es una creación divina con actitudes espirituales, es homo sapiens o animal con actividad racional, y tiene un carácter indeterminado con auto proyección. ⁽³²⁾

Cultura es todo complejo que incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no sólo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es. ⁽³³⁾

Si analizamos la palabra “cultura” a partir de su etimología, hallaremos que su origen se encuentra en la voz latina cultus, participio perfecto del verbo colere, que significa “cultivar” o “cuidar del campo”. ⁽²⁷⁾

La cultura en la lengua latina, entre romanos tenía el sentido de la agricultura y se refería al cultivo de la tierra para la producción.

La cultura también se define en las ciencias sociales como un conjunto de ideas, comportamientos, símbolos y prácticas sociales, aprendidos de generación en generación a través de la vida en sociedad. Sería el patrimonio social de la humanidad o, específicamente, una variante particular del patrimonio social. El término cultura posee varios significados todo depende del contexto en donde se emplea la palabra:

a) La Cultura Física

Es el conjunto de rutinas de cuidados personales como el deporte, ejercitación física, tratamientos, entre otros, que buscan el bienestar en cuerpo y el alma.

b) La Cultura Política

Es el conjunto de actos de poder y autoridad de los cuales se forma la estructura de la vida política ⁽³⁵⁾

c) La Cultura Organizacional

Son el grupo de normas, políticas, costumbres y valores que comparten en una institución y logra una mejor interacción entre el grupo que la compone.

En biología, la cultura es una creación especial de organismos para fines determinados.

La principal característica de la cultura es que el mecanismo de adaptación, que es la capacidad que tienen los individuos para responder al medio de acuerdo con cambios de hábitos, posiblemente incluso más que en una evolución biológica.

La cultura es también un mecanismo acumulativo porque las modificaciones traídas por una generación pasan a la siguiente generación, donde se transforma, se pierden y se incorporan otros aspectos que buscan mejorar así la vivencia de las nuevas generaciones.

En referencia a lo anterior, cada país tiene su propia cultura, que está influenciada por varios factores, entre ellos, los pueblos que ya pasaron por el país, la música, la danza, la forma de vestir, la tradición, el arte, la religión, etc. La cultura puede ir más allá de las fronteras, pudiendo haber una misma cultura en diferentes países y diferentes culturas en un mismo país.

La cultura es un concepto que está en constante evolución, porque con el tiempo se ve influenciada por nuevas formas de pensamiento inherentes en el desarrollo humano: ⁽³⁵⁾

a) Cultura en Filosofía

La cultura en la filosofía se explica como el conjunto de manifestaciones humanas que contrastan con la naturaleza o el comportamiento natural.

Es una actitud de interpretación personal y coherente de la realidad, dirigida a las posiciones susceptibles de valor íntimo, razonamiento y

perfeccionamiento. Además de esta condición personal, la cultura siempre implica una exigencia global y una justificación satisfactoria, sobre todo para sí mismo ⁽³⁵⁾

b) Cultura en la Antropología

La cultura en la antropología se entiende como el conjunto de patrones aprendidos y desarrollados por los seres humanos.

La cultura como antropología busca alcanzar o representar el conocimiento con experiencia de una comunidad aprendido por la organización de su espacio, la ocupación de su tiempo, en el mantenimiento y la defensa de sus formas de relación y conceptos humanos, llegando a lo que podríamos llamar su alma cultural en el sentido de los estándares ideales estéticos de comportamiento y formas de presentación, todos ellos diseñados para sus necesidades. Obtiene estos resultados todos los días fortuitamente y regularmente, pero también en sus expresiones de celebración, fiesta, honor, homenaje y sacrificio.

c) Cultura Popular

La cultura popular es algo creado por un determinado pueblo, y este pueblo tiene un papel activo en su creación. Puede ser la literatura, la música, el arte, etc. La cultura popular es influenciada por las creencias de las personas en cuestión y se forma a través del contacto entre los individuos de ciertas regiones. ⁽³³⁾

En nuestros días, esta acepción de la palabra se revela cuando al describir a una persona se le califica de “cultivada”, utilizando este adjetivo como sinónimo de “culto” y en oposición a la persona incivilizada o rústica; sin embargo, el término “cultura” ha evolucionado a través de la historia.

En el siglo XIII, la palabra “cultura” permanecía dentro del mismo campo semántico de su origen epistemológico, refiriéndose a una parcela cultivada; posteriormente se refirió a la actividad de cultivar la tierra o cuidar el ganado.

Más tarde, todas las labores relacionadas con el cultivo de la tierra o el cuidado de los animales para la crianza y el consumo recibieron sus denominaciones correspondientes en la lengua castellana, con lo cual surgieron términos como agricultura, piscicultura, apicultura, entre otros.

En el siglo XVIII el concepto de cultura quedó delimitado como se conoce en la actualidad, es decir, se refiere al conjunto de conocimientos adquiridos por la humanidad a través de su historia, al cultivo de los aspectos intelectuales y espirituales del ser humano.

Con el surgimiento de las ciencias sociales a mediados del siglo XIX, la cultura se entendía a partir del conocimiento que tenía el hombre sobre ciencia, arte y religión, así como de sus aptitudes en estos campos.

La antropología, la sociología y la psicología, ciencias sociales aún incipientes en el siglo XIX, terminaron por configurar el concepto de cultura, de modo que este se orientaba no solo hacia las capacidades individuales sino también hacia las manifestaciones sociales de las comunidades en diversos ámbitos de la actividad humana y a las costumbres actuales o pasadas que responden a estilos de vida determinados. ⁽²⁷⁾

En el siglo XX. La cultura o civilización, Según, Kuhn 1975. Lo define como todo aquello que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres, el lenguaje, la conducta y cualquier hábito o capacidad adquirida por el hombre, por el hecho de ser miembro de la sociedad.

Desde una perspectiva antropológica, Salzmann (1977) define a la cultura como “la totalidad del comportamiento social aprendido que ha distinguido a la humanidad durante el curso de su historia”. En términos más precisos, cultura también significa “la manera tradicional de hacer las cosas en una sociedad determinada”. ⁽³⁴⁾

2. Organización

Según Iván Thompson, en su Artículo: "Definición de Organización" Agosto 2007, define organización: Como una entidad; un sistema cuya

estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines. Es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos. Por ejemplo: La organización de una empresa para que ofrezca productos de valor y sea competitiva en el mercado o la organización de un evento para el lanzamiento de un nuevo producto. ⁽³⁵⁾

Organización es un sistema que se halla en constante interacción con otros y que se ve afectado, en mayor o menos medida, por las fuerzas del macroentorno, entre las cuales es posible señalar a las transiciones demográficas y los avances tecnológicos mundiales, además de los fenómenos generados como consecuencia de la globalización económica.⁽²⁷⁾

El diccionario de la Real Academia Española, en su tercera definición refiere que la organización es; Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. ⁽³⁶⁾

Por tal motivo, el término organización no debe tomarse como una alusión al organigrama tradicional sino a las configuraciones y estructuras que se adaptan a las características y la naturaleza tanto del negocio como de sus recursos humanos.

En realidad, el verdadero diseño de la organización compone una estrategia que ayuda en la prevención de dificultades y conflictos; permite, asimismo, definir objetivos y tareas acordes con las habilidades y la experiencia tanto de los directivos como de los demás trabajadores y no con ideales sobre su desempeño. En razón de ello, el diseño de la organización de una empresa no debería imitar el de otra, aunque se haya comprobado su éxito en distintos entornos.

En caso del Perú, por tanto, cuando se habla de la informalidad de las empresas no se alude solo a las que forman parte de un sector que opera fuera de las normas legales y de las obligaciones tributarias, sino también a aquellas que se manifiestan como indicador de las fallas administrativas en el proceso de organización.

Una empresa que cuenta con una organización formal es capaz de coordinar y administrar tareas acordes con la estructura que ha implementado y, por consiguiente, de regular directa o indirectamente las relaciones que se establecen entre sus integrantes. En la organización informal, por el contrario, las redes de relaciones interpersonales operan del mismo modo con lo que aumenta la probabilidad de que se filtre información sobre el manejo de la compañía y surjan entre los trabajadores malentendidos que trasciendan los límites del ámbito laboral. En definitiva, la informalidad organizacional influye sobre el comportamiento de los integrantes de una empresa; esta idea hace referencia a la inevitable, pero a la vez positiva, tendencia hacia la diversidad entre ellos. Las interacciones que ocurren entre los trabajadores revelan una gran variedad entre ellos. Las interacciones que ocurren entre los trabajadores revelan una gran variedad de sistemas de valores, estilos de vida, ideales y culturas, que deben tomarse en cuenta para el diseño organizacional. Si internamente la empresa se maneja de manera informal, entonces se generará incertidumbre entre los trabajadores. En igual medida, la comunicación quizá presente obstáculos, y los vínculos podrían debilitarse. Como consecuencia, será más difícil implementar en el tiempo una organización formal, sobre todo si los directivos no presentan las competencias gerenciales requeridas para hacerlo. En definitiva, la informalidad organizacional influye sobre el comportamiento de los integrantes de una empresa. ⁽²⁷⁾

3. Cultura Organizacional

Ouchi, W. (1981), sostuvo que La Cultura Organizacional consta de una serie de símbolos, ceremonias y mitos que comunican al personal de la empresa los valores u las creencias más arraigadas dentro de la organización. Estos rituales concretan lo que serían ideas vagas y abstractas, haciendo que cobren vida y significado.

Schein, E. (1988), sostuvo que la cultura organizacional, es un modelo de presunciones básicas inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas, bajo esa definición se asume que; la cultura es el camino por el cual las sociedades humanas llegan a la solución de problemas.⁽³⁷⁾

La cultura organizacional se puede definir como un complejo, holístico que incluye los saberes, las creencias, los valores, las leyes, las costumbres y cualquier capacidad o hábito compartido por el hombre como miembro de un grupo social.⁽³⁸⁾

En el campo específico de las organizaciones, la escuela de las relaciones humanas de la administración fue la primera en introducir el tema de la cultura en las empresas. Desde su perspectiva, el concepto de cultura, aplicado a la organización, hace evidentes los aspectos subjetivos de la realidad organizacional y adopta un enfoque humanístico de la administración.⁽²⁷⁾

La cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras.⁽³⁹⁾

El fenómeno de la cultura organizacional o cultura corporativa es inherente a todas las organizaciones, a las cuales les imprime personalidad, las diferencias de las demás y determina todas las

actividades, procesos, etc. Por lo tanto, la cultura organizacional es una herramienta de implementación final disponible a los altos directivos que la usan para influir directamente a través de actividades símbolos, investigaciones recientes han descubierto como la cultura encaja junto con otros elementos organizacionales.

No existen cultura organizacionales malas o buenas, sino culturas funcionales y disfuncionales a los objetivos de las organizaciones. Las prácticas administrativas en cualquier organización, tienen como marco referencia natural, no solamente su propia cultura corporativa, sino también los demás niveles de la cultura: La cultura empresarial, la nacional, la ocupacional, etc. ⁽⁴⁰⁾

En la cultura organizacional de los sistemas de salud se encuentra inmerso una organización de salud conformado por un 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, por tanto define la cultura organizacional como 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.⁽³⁸⁾

La Cultura organizacional, es el conjunto de expresiones visibles y no visibles, siendo evidentes en las interacciones de actitudes predominantes, hábitos y creencias, supuestos subyacentes, regidos por normas, valores y aspiraciones compartidas por los integrantes de una organización.

La cultura organizacional no es algo palpable, sólo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias; siendo parecido a un iceberg, en la

parte superior, visible por encima del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura. Casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración del personal. En la parte sumergida están los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir. En esta parte se encuentran las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura.

4. Estratos de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional presenta varios estratos, con diferentes grados de profundidad y arraigo, es por ello que, Chiavenato, lo compara con iceberg. Cuanto más profundo sea el estrato, mayor será la dificultad para cambiar la cultura.

Estratos o aspectos formales y visibles; entre ellos tenemos:

- a. Estructura de la organización
- b. Títulos y descripciones de los puestos de trabajo
- c. Objetivos y estrategias
- d. Políticas y directrices del personal
- e. Métodos y procedimientos de trabajo
- f. Medidas de productividad
- g. Medidas financieras

Estratos o aspectos informales y no visibles; se tienen los siguientes:

- a. Pautas de influencia y poder
- b. Percepciones y actitudes de las personas
- c. Sentimientos y normas grupales
- d. Valores y expectativas
- e. Normas de interacciones formales
- f. Relaciones afectivas

5. Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional tiene 6 características principales; entre ellas tenemos:

- a. Regularidad de los comportamientos observados: Las conductas e interacciones entre los miembros son reguladas por un sistema de comunicación en común y terminología propia de la empresa.
- b. Normas: El comportamiento de los miembros es regido por las políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos de la organización.
- c. Valores dominantes: Los miembros de la empresa comparten los mismos principios que defiende la organización, expresándose en la calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia.
- d. Filosofía: Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.
- e. Reglas: Las guías establecidas que dirigen el comportamiento y que deben ser aprendidos y aceptados por todos los miembros de la organización, sobre todo por nuevos miembros de la empresa.
- f. Clima Organizacional: La sensación que transmite el ambiente organizacional, toda interacción de las personas, el trato a los clientes y proveedores.

6. Tipos de Cultura y Perfiles Organizacionales

La administración de las organizaciones es diferente en todas las organizaciones, por ser un proceso relativo y contingente que no está regido por normas o principios universales, adoptando funciones diferentes, según las condiciones internas y externas de la organización, definiendo cuatro perfiles organizacionales, basados en las variables del proceso de decisión, el sistema de comunicaciones, las relaciones interpersonales y el sistema de recompensas y sanciones, presentando cada una diferentes características en cada uno de los perfiles organizacionales:

a. Sistema Autoritario Coercitivo

Su sistema de administración tiene un control muy estricto y rígido de todo lo que sucede dentro de la organización; siendo muy arbitrario, autocrático, fuerte, coercitivo. Es el sistema más duro y cerrado y entre sus características tenemos:

1. Proceso de decisión, está totalmente centralizado y regido por la alta gerencia, todo es rutinario.
2. Sistema de comunicaciones precarias y verticales, se acatan las órdenes que vienen dirigidas de la alta gerencia a los empleados.
3. Relaciones Interpersonales, Las interacciones y conversaciones entre los empleados son percibidas como amenazas por la alta gerencia, aislando los puestos o áreas laborales diseñados para controlar y evitar que se relacionen entre sí.
4. Sistemas de recompensas y sanciones, existe un ambiente de temor y desconfianza haciendo énfasis en las sanciones y medidas disciplinarias, por ende las personas deben obedecer puntualmente las reglas y reglamentos internos.

b. Sistema Autoritario Benevolente

Es más condescendiente y menos rígido, utilizan tecnología más moderna y personas más especializadas, entre sus características tenemos:

1. Proceso de decisión, mantiene su aspecto centralizador, sólo permite cierta delegación cuando se trata de decisiones de poca importancia y de carácter rutinario y repetitivo, pero siempre se requiere autorización.
2. Sistema de comunicación, existe cierto intercambio de comunicaciones con los empleados y la alta gerencia, predominando aún un sistema vertical de comunicación.
3. Relaciones interpersonales, hay cierta interacción entre los miembros de la organización.

4. Sistema de recompensas y sanciones, se ofrecen algunas recompensas materiales y salariales, pero se mantiene en énfasis las sanciones y medidas disciplinarias.

c. Sistema Consultivo

Tiene una orientación participativa, alejándose de la arbitrariedad, ofreciendo recompensas materiales y salariales, entre sus características se tiene:

1. Proceso de decisión, se va erigiendo cierta democracia, por ser consultivo y participativo, tomando en cuenta la opinión de las personas en las políticas y directrices de la organización, siendo delegadas ciertas decisiones específicas y sometidas a aprobación.
2. Sistema de comunicación, existe un sistema de comunicación vertical y horizontal; es decir, hay un flujo de comunicación entre los gerentes y entre los mismos empleados.
3. Relaciones interpersonales, se generan condiciones algo favorables para una organización informal sólida y positiva, permitiendo un alto grado de confianza entre las personas de la empresa.
4. Sistema de recompensas y sanciones, predomina más las recompensas materiales y simbólicas, pero aún se mantiene las sanciones y castigos esporádicos.

d) Sistema Participativo

Es un sistema administrativo democrático y abierto, utilizan tecnología moderna y tiene personal altamente especializado y capacitado, entre sus características tenemos:

1. Proceso de decisión, está totalmente delegado a la base. La directiva sólo toma decisiones en situaciones de emergencia, pero se ajusta a la ratificación explícita de los grupos involucrados.

2. Sistema de comunicación, fluyen en todas las direcciones y la organización le da mucha importancia invirtiendo en sistemas de información, básicos para su flexibilidad y eficiencia.
3. Relaciones interpersonales, existe un trabajo en equipo y en grupos espontáneos, para incentivar las relaciones y la confianza mutua entre los integrantes de la empresa.
4. Sistema de recompensas y sanciones, se resalta las recompensas simbólicas y sociales sin omitir las salariales y materiales, rara vez existen sanciones y los equipos involucrados son los que deciden imponerlas.

Los dos primeros sistemas utilizan un modelo de interacción de persona a persona con una vinculación directa y exclusiva entre el superior y el subordinado.

Los dos últimos sistemas utilizan un modelo de organización grupal, siendo más notorio en el sistema participativo, donde cada grupo está vinculado con cada integrante de la empresa, generando una dinámica completamente nueva al sistema, aplicando principios de relaciones de apoyo; a su vez, los líderes fijan metas de alto desempeño para sí misma y para todos los asociados y ofrece los medios adecuados para alcanzarlas. Al lograr las metas de eficiencia y productividad también satisfacen los objetivos individuales de los asociados. ⁽¹⁾

II. SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

1. Satisfacción:

Del lat. Satisfactio,onis. f. Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.

f. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

2. Laboral.

3. De labor y -al.

adj. Perteneciente o relativa al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social. ⁽⁴¹⁾

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador. ⁽⁴²⁾

La satisfacción en el trabajo; se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. ⁽⁴³⁾

En la actualidad la trascendencia de la satisfacción laboral adquiere una denotativa prioridad para el desarrollo de la humanidad, donde es menester concertar el despliegue de las nuevas tecnologías y el potencial humano para lograr la eficacia, efectividad y la eficiencia en las organizaciones del siglo XXI.

En la comunidad científica, existe consenso que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz

de realizar su labor con eficiencia y calidad, produciéndose insatisfacción laboral reflejándose en todas las esferas de la vida del trabajador. ⁽⁴⁴⁾

La satisfacción laboral en y con el trabajo en algunas organizaciones se traduce en altos niveles de productividad debido a que logran motivar a sus empleados satisfaciendo sus intereses y expectativas.

El desarrollo de nuevas definiciones de satisfacción laboral por teóricos, los agrupa en distintas conceptualizaciones en donde se expresan, como:

- a) Estado emocional positivo o placentero (Locke 1976); es el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
- b) Actitud generalizada ante el trabajo (Peiró, 1984); donde estas actitudes responden a un modelo tridimensional; afectiva, cognitiva y comportamental.
- c) Actitud afectiva (Newstrom y Dawis, 1993), resaltada como un componente afectivo más importante de esta actitud.

Dentro de la conceptualización de la satisfacción laboral como actitud, se distingue dos modelos:

- a) Modelo unidimensional: Se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen en el contexto del trabajo, pero depende de ellas.
- b) Modelo multidimensional: Se define con la satisfacción con aspectos específicos del trabajo, producida por diferentes condiciones, antecedentes y demás aspectos del trabajo que puede ser medido separadamente.

En ese sentido, Locke (1976) identifica hasta nueve dimensiones de la satisfacción laboral:

Satisfacción con el trabajo en sí mismo.

- a) Con el salario
- b) Con las promociones
- c) Con el reconocimiento de los demás

- d) Con los beneficios
- e) Con las condiciones de trabajo
- f) Con la supervisión
- g) Con los compañeros
- h) Con la empresa y la dirección

Peiró (1984) por su parte agrupa estas dimensiones en eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral, que son intrínsecos al trabajo y agrupan a las seis primeras dimensiones identificadas por Locke, y en agentes de la satisfacción laboral que hacen posible la existencia de los eventos anteriores y los componen las tres últimas.

En tal sentido; consideran a la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).⁽⁴⁶⁾

4. La satisfacción laboral.

Desde un enfoque actitudinal y aspecto individual, su compromiso emocional se destaca del componente cognitivo y conductual, definiendo el estado significativo y de gratificación que siente la persona en relación a su trabajo dentro de la organización, llevando al grado de bienestar y calidad de vida que experimenta el trabajador en la empresa.

5. Perspectivas de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, siendo un tema actitudinal más estudiado en el campo organizacional está estrechamente relacionada con la motivación laboral y el desempeño eficiente, dándose una: Perspectiva Organizacional y Perspectiva Personal.

Perspectiva Organizacional: Desde esta perspectiva es trascendental crear un ambiente laboral positivo garantizando condiciones favorables que hagan de la empresa un buen lugar para trabajar; así atraer y retener al personal talentoso.

Perspectiva Personal: Desde este punto; en la satisfacción laboral existe un impacto mental beneficioso, dado que el trabajador encuentra sentido

en su trabajo, se siente contento, mejorando su calidad de vida y sus relaciones interpersonales. Por otra parte, la insatisfacción laboral afecta su estado de ánimo, su autoestima, y su desempeño, reflejándose en comportamientos negativos y contraproducentes para la organización. ⁽²⁷⁾

6. Niveles de Satisfacción Laboral

- a) Satisfacción General:** Se refiere al indicador promedio que siente un trabajador frente a los diferentes aspectos de su trabajo.
- b) Satisfacción por Facetas:** Se refiere al menor o mayor grado de satisfacción de un trabajador, frente a específicos aspectos de su trabajo, entre estos el reconocimiento, los beneficios, las condiciones, la supervisión recibida, los compañeros y las políticas de la empresa. ⁽⁴⁶⁾

El nivel de satisfacción laboral es influenciado por algunos aspectos, siendo estas el tiempo de servicio, donde al inicio suelen estar más satisfechos, pero a medida que va pasando más tiempo su satisfacción laboral va cambiando, por un lado disminuye y por otro lado las personas con alto nivel ocupacional están más satisfechos porque están mejor pagados, tienen mejor condiciones laborales y sus puestos les permite desarrollar sus capacidades. Otro aspecto es el tamaño de las empresas cuando más pequeñas el nivel de satisfacción es mayor donde no se altera los procesos de apoyo y relaciones interpersonales y trabajo en equipo. ⁽⁴⁷⁾

7. Tipos de Satisfacción Laboral

Tomando en cuenta que la satisfacción laboral dependerá de las diferentes percepciones y experiencias laborales, como las metas individuales y de lo que ofrece la empresa o de los recursos de las personas para enfrentar y resolver los problemas o frustraciones que se presentan en el trabajo, distinguiéndose así, lo siguiente:

- a) Progresiva:** Es la satisfacción que obtiene las personas a pesar que algunos aspectos del trabajo le puedan producir malestar o

frustración, no mermando sus aspiraciones laborales, sino aumentándolos

- b) Estable:** La empresa mantiene los niveles de incentivo y el individuo se siente satisfecho manteniendo sus aspiraciones o estado placentero, pero realizando otras actividades que le gustan, sea con su familia o amigo, completando así su satisfacción.
- c) Conformista:** El trabajador no tiene muchas aspiraciones, se mantiene indiferente a su trabajo adaptándose o sobrellevando aspectos que no le gustan en su empleo.
- d) Falsa:** El individuo se adapta a las exigencias de la empresa, negando o enmascarando sus frustraciones y problemas laborales para poder mantener su estilo de vida. ⁽²⁷⁾
- e) Constructiva:** Tienen insatisfacción, pero mantienen el nivel de aspiración y buscan alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.
- f) Resignada:** Tienen insatisfacción laboral y reducen el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones del trabajo. ⁽⁴⁵⁾

8. Variables que Influyen en la Satisfacción Laboral

La Influencia de múltiples variables en la satisfacción laboral enmarca tres dimensiones específicas e importantes: Las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

- a) Las características del sujeto:** El individuo es un ser único y diferenciado y su satisfacción laboral está determinado por sus cualidades personales, su historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Todas estas características generan expectativas, necesidades y aspiraciones personales y laborales que determinan el nivel de satisfacción laboral.

b) Las características de la actividad laboral: Según García (2010) estas características se estructuran en cinco dimensiones fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo.

Por otro lado, se considera, las condiciones favorables de trabajo, teniendo un ambiente motivador según la actividad específica, favoreciendo su bienestar y la calidad de su trabajo. Teniendo en cuenta que también influye la cultura organizacional, donde exista alineamiento compatible de las metas organizacionales y personales haciendo una percepción positiva aumentando un alto grado de satisfacción laboral.

c) El balance entre lo que realiza y el resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental: Los sueldos son las gratificaciones que reciben los empleados a cambio de su labor, teniendo un régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se da en la organización. Las promociones y ascensos se refieren a los cambios de puestos que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser representados por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas. ⁽⁴²⁾

9. Factores o Dimensiones de la Satisfacción Laboral:

RIQUELME (2018). La Satisfacción Laboral es la percepción actitudinal positiva o negativa del individuo hacia su trabajo, basado en las creencias, expectativas y valores que desarrolla cada trabajador de su propio trabajo, teniendo como resultado conductual hacia el empleo, líder o supervisor, compañeros, salario y condiciones de trabajo, promovido por un espíritu de compromiso con lealtad e identidad con el trabajo de la empresa y comportamiento organizacional. ⁽⁴⁶⁾

OJEDA (2017). La percepción positiva o negativa de la satisfacción laboral de los empleados es influenciada por el estado de ánimo en relación a las características de la organización, expresándose en un bienestar mental y físico, Señalando que Palma (2005) desarrollo 7 dimensiones, que se detallarán a continuación: ⁽⁴⁵⁾

A. Los Factores que evalúan la satisfacción laboral se describen a continuación:

a) Factor I:

Condiciones de trabajo: Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

b) Factor II:

Remuneración y beneficios laborales: Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

c) Factor III:

Supervisión: Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

d) Factor IV:

Relaciones Humanas: Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

e) Factor V:

Promoción y capacitación: Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

f) Factor VI:

Comunicación: Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

g) Factor VII:

Puesto de trabajo: Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización ⁽⁴⁹⁾

10. Tipos de Insatisfacción Laboral

a) Constructiva: El trabajador se mantiene en su puesto con sus aspiraciones laborales, a pesar de su insatisfacción esforzándose en resolver los problemas u obstáculos que se le presente en la empresa.

b) Fijada: El trabajador no tolera la frustración y no puede resolver los problemas, teniendo como consecuencia a sufrir estrés y dificultades de carácter psicológico.

Ambas formas de insatisfacción están relacionadas con el abandono de la empresa y con mayores problemas de salud física y emocional.

11. Razones de la Insatisfacción Laboral

Las principales razones identificadas es el desajuste entre la personalidad y el puesto laboral, donde la persona siente una sobrecarga de trabajo y se le dificulta resolver las tareas del puesto porque son inconsistentes con lo que es o no les gustan y no es buena con ella, si tiene un nivel de autoeficacia y autoestima baja, el trabajador no tendrá mayores ambiciones, evitará dificultades y se mantendrá en puestos rutinarios y poco interesantes, agregado a ello una remuneración insuficiente o poca atractiva, la falta de oportunidades de ascenso, la falta de seguridad o estabilidad laboral, las relaciones conflictivas con jefes y compañeros de trabajo, la percepción de injusticia, en especial con respecto a las sanciones o despidos provocaran finalmente estrés e insatisfacción laboral.

12. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

A pesar que el trabajador se encuentre insatisfecho con algunos y/o mayoría de los aspectos de su trabajo, o más allá de la edad que tenga o

el sueldo que reciba, es poco probable que quiera dejar su empleo debido a la dificultad que implica encontrar uno nuevo; por lo que, presentan menos disposición a pedir aumento, menos posibilidades de ascensos y creen que deben trabajar más e incluso en caso de las enfermeras, en otros hospitales.

En general en el Perú, donde la escasez del empleo formal es significativa, el nivel de satisfacción laboral tiende a disminuir en comparación con los países desarrollados. Sin embargo, la persona que encuentra un empleo después de un largo periodo de inactividad se encontrará más satisfecha a pesar de que su sueldo no sea atractivo y no estén dadas todas sus condiciones formales del trabajo. El sueldo solo deja de ser una fuente que se correlaciona con la insatisfacción cuando el empleado alcanza un nivel de vida cómodo. Así, si el trabajador alcanza el bienestar económico, aparecerán otras causas de insatisfacción.

Por otro lado las remuneraciones es un motivador pero no implica necesariamente satisfacción y logro, agregado a ello a pesar de no tener oportunidades de crecimiento, un trabajador podrá mantener un empleo por mucho tiempo si siente que la buena relación con sus jefes y compañeros de trabajo aporta algo positivo a su vida.

Las consecuencias de la insatisfacción se hacen evidentes para la empresa cuando el trabajador toma una acción concreta; desarrolla un patrón de llegar tarde al trabajo, pide permisos injustificados, falta al trabajo, trabaja de manera ineficiente o renuncia, también puede manifestarse en diversas conductas negativas, como el uso del horario de trabajo para hacer llamadas personales o el empleo del internet con fines recreativos o en conductas más graves, como discutir de forma agresiva, robar, involucrarse en prácticas de corrupción, sabotaje, uso de drogas, y otras conductas negativas, generando costos a la empresa, que debe invertir en un nuevo proceso de selección y capacitación para los nuevos trabajadores.⁽²⁷⁾

2.4 Definición de términos básicos

1. Cultura Organizacional: La Cultura organizacional tiene un enfoque alineado al comportamiento, de carácter externo, medible y manejable, donde desarrollan un conjunto de valores, normas, expectativas o creencias fundamentales y supuestos compartidos por todos los miembros de la organización, influenciados en los comportamientos administrativos, rasgos culturales y estrategias organizacionales a su entorno, teniendo impacto en la efectividad de la organización y la satisfacción laboral de sus integrantes.

2. Satisfacción Laboral: La Satisfacción Laboral es la percepción actitudinal positiva o negativa del individuo hacia su trabajo, basado en las creencias, expectativas y valores que desarrolla cada trabajador de su propio trabajo, teniendo como resultado conductual hacia el empleo, líder o supervisor, compañeros, salario y condiciones de trabajo, promovido por un espíritu de compromiso con lealtad e identidad con el trabajo de la empresa y comportamiento organizacional.

3. Enfermería: Es la columna vertebral del Sistema de Salud, desarrollando un proceso científico, significativo, terapéutico e interpersonal, autónomo e interrelación continua en los procesos humanos, brindado cuidado a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, sanos y/o enfermos, con participación activa en la promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención a personas discapacitados y en situación terminal. ⁽⁵⁰⁾

4. Profesional: Es aquel individuo que tiene formación académica, posee conocimientos científicos y especializados sobre determinados temas, con desempeño ético y con espíritu de servicio a las personas, avalado por un título universitario y regulado por colegios profesionales, que les permiten trabajar en áreas específicas. ⁽⁵¹⁾

5. Servicio de emergencia: Es una unidad que brinda atención médica y/o quirúrgica de forma inmediata, multidisciplinaria, integral y especializada, al paciente según tipo de prioridad o cuya salud está en riesgo inminente de muerte y progresión de su enfermedad en emergencia siendo, oportuna y eficiente las 24 horas del día. ⁽⁵²⁾

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

“Existe una asociación directa y significativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018”

3.1.2 Hipótesis Específicas

“Existe una asociación directa y significativa entre la cultura organizacional en la dimensión implicación y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018”

“Existe una asociación directa y significativa entre la cultura organizacional en la dimensión de consistencia y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018”

“Existe una asociación directa y significativa entre la cultura organizacional en la dimensión de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018”

“Existe una asociación directa y significativa entre la cultura organizacional en la dimensión de misión y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018”

3.2 Definición conceptual de las variables

3.2.1 Variable 1

Cultura organizacional: La Cultura organizacional de Denison tiene un enfoque alineado al comportamiento, de carácter externo, medible y manejable, donde desarrollan un conjunto de valores, normas, expectativas o creencias fundamentales y supuestos compartidos por todos los miembros de la organización, influenciados en los comportamientos administrativos, rasgos culturales y estrategias organizacionales a su entorno, teniendo impacto en la efectividad de la organización y la satisfacción laboral de sus integrantes.

3.2.2 Variable 2

Satisfacción laboral: La Satisfacción Laboral es la percepción actitudinal positiva o negativa del individuo hacia su trabajo, basado en las creencias, expectativas y valores que desarrolla cada trabajador de su propio trabajo, teniendo como resultado conductual hacia el empleo, líder o supervisor, compañeros, salario y condiciones de trabajo, promovido por un espíritu de compromiso con lealtad e identidad con el trabajo de la empresa y comportamiento organizacional, expresándose en un bienestar mental y físico.

3.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Cultura Organizacional	<p>La Cultura organizacional tiene un enfoque alineado al comportamiento, de carácter externo, medible y manejable, donde desarrollan un conjunto de valores, normas, expectativas o creencias fundamentales y supuestos compartidos por todos los miembros de la organización, influenciados en los comportamientos administrativos, rasgos culturales y estrategias organizacionales a su entorno, teniendo impacto en la efectividad de la organización y la satisfacción laboral de sus integrantes.</p> <p>Estos supuestos y creencias se resumen en términos de cuatro dimensiones culturales principales.</p>	Implicación	Respuestas emitidas al instrumento sobre cultura organizacional organizado en cuatro dimensiones	Bajo Alto	Completamente en desacuerdo(CD) Desacuerdo(D) Ni de acuerdo/ni en desacuerdo(ND) De acuerdo(DA) Completamente de acuerdo(CA)	Nominal
		Consistencia		Bajo Alto		
		Adaptabilidad		Bajo Alto		
		Misión		Bajo Alto		



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Satisfacción Laboral	La Satisfacción Laboral es la percepción actitudinal positiva o negativa del individuo hacia su trabajo, basado en las creencias, expectativas y valores que desarrolla cada trabajador de su propio trabajo, teniendo como resultado conductual hacia el empleo, líder o supervisor, compañeros, salario y condiciones de trabajo, promovido por un espíritu de compromiso con lealtad e identidad con el trabajo de la empresa y comportamiento organizacional, expresándose en un bienestar mental y físico, desarrollándose 7 dimensiones.	Condiciones de Trabajo Remuneraciones y beneficios laborales Supervisión Relaciones Humanas Promoción y Capacitación Comunicación Puesto de trabajo	Respuestas emitidas al instrumento sobre satisfacción laboral que incluye siete dimensiones	<ul style="list-style-type: none">• Alta Satisfacción• Parcial Satisfacción• Regular Satisfacción• Parcial Insatisfacción• Alta Insatisfacción	<ul style="list-style-type: none">• Totalmente en desacuerdo• En Desacuerdo• Indiferente• De acuerdo• Totalmente de acuerdo	Nominal



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y Diseño de la Investigación

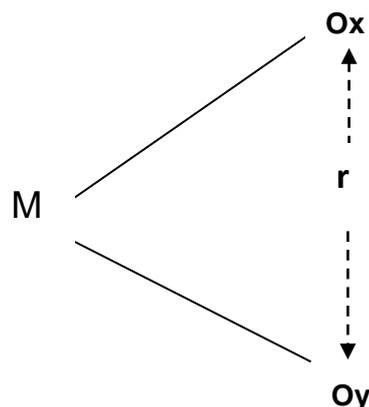
4.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo corresponde a la investigación aplicada; asimismo será de enfoque cuantitativo, porque permitirá examinar los datos de manera científica y son susceptibles de medición estadística. Según el tiempo de recogida de datos, será prospectivo. Y según la forma de recolección de datos será transversal.

4.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación será de tipo no experimental y para dar respuesta al problema de investigación y evaluar el logro de los objetivos se usó como el diseño de investigación Correlacional, ya que se recolectó información relevante de dos variables, pudiendo hallarse una asociación entre ellas.

El diseño metodológico del estudio en, mención es el siguiente:



Donde:

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| M | = | Muestra de enfermeras |
| O | = | Observaciones |
| x | = | Cultura organizacional |
| y | = | Satisfacción laboral |
| r | = | Asociación entre las variables x e y |

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población está constituida por **156** profesionales de enfermería, bajo los regímenes laborales plazo indeterminado (D.L. 728) y Contrato Administrativo de Servicio (CAS) que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos del Hospital II Lima Norte Callao.

4.2.2 Muestra de Estudio

En la determinación de la muestra óptima se seleccionó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula propuesta por R.B. Ávila Acosta en su libro Metodología de la Investigación, es como sigue:

$$\eta = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 pq} \quad n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

η = Tamaño de la muestra

N = 156 profesionales de enfermería

Z = 1.96, constante según el nivel de confianza del 95%.

p = 50% población estimada que presenta satisfacción laboral (*)

q = 50% población estimada que no presenta satisfacción laboral (*)

\mathcal{E} = 5% error de precisión

n_f = Tamaño final de la muestra

(*) Dado que no existe conocimiento de la prevalencia en proporción distinta.

Aplicando la fórmula indica se tiene:

$$\eta = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(156)}{(0.05)^2 (156 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$\eta = 111.1525$$

Redondeando:

$$\eta = 115$$

Cálculo del tamaño final de la muestra:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n_f = \frac{115}{1 + \frac{115}{156}} = 65.14$$

$n_f = 65$

Criterios de Inclusión

- Se consideró como criterios de inclusión a los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencias con una antigüedad laboral no menor de 1 año, por considerar un periodo que le permite conocer las características del servicio de emergencia.
- Se considera también profesionales de enfermería de ambos sexos y edades diferentes y los regímenes laborales plazo indeterminado (728) y Contrato Administrativo de Servicio (CAS).
- Se considera también profesionales de enfermería de otras áreas que por necesidad de servicio realizan turnos en el servicio de emergencias, con un periodo de antigüedad no menor de 1 año.

Criterios de Exclusión

- Se considera como criterios de exclusión a los profesionales:
estado de licencia
- Estado de periodo vacacional
- No se cuente con el consentimiento del trabajador.
- Profesionales de enfermería que laboren con tiempo menor de 1 año.
- Profesionales de enfermería que son desplazados de otros servicios con tiempo menor de 1 año.

4.3 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

4.3.1 Técnicas

Variable: Cultura Organizacional: Para la recolección de la Información se usó como **Técnica la Encuesta**

Variable: Satisfacción Laboral: Para la recolección de la Información se usó como Técnica la Encuesta.

4.3.2 Instrumentos

La compilación de la información se realizó mediante la aplicación de una encuesta, los cuales se aplicó a los profesionales de enfermería del Hospital II Lima Norte Callao, con la finalidad de recoger la percepción que tienen respecto a la cultura organizacional y Satisfacción laboral.

Variable: Cultura Organizacional

A los profesionales que formaron parte de la muestra se les informo el propósito del estudio de manera verbal y escrita, aplicándose con su consentimiento informado que por seguridad fue aplicado de forma confidencial. (Anexo N° 1)

El instrumento de medición que se utilizó para esta investigación (Anexo N° 2) es "la adaptación al castellano del Denison Orga La compilación de la información se realizó mediante la aplicación de

una encuesta, los cuales se aplicó a los profesionales de enfermería del Hospital II Lima Norte Callao, con la finalidad de recoger la percepción que tienen respecto a la cultura organizacional y Satisfacción laboral.

organizational Culture Survey; una encuesta diseñada para la evaluación de la cultura organizacional. Este cuestionario está compuesto por 60 preguntas agrupadas en 12 subescalas que identifican a su vez 4 dimensiones" (Bonavia, Prado, & García, 2009,p.16).

Se estableció tres niveles para describir las 4 dimensiones investigadas: Alto, medio y bajo.

Dimensiones e Indicadores de la Cultura Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Implicación	<ul style="list-style-type: none"> - Empoderamiento - Trabajo en equipo - Desarrollo de capacidades 	1-5 6-10 11-15
Consistencia	<ul style="list-style-type: none"> - Valores centrales. - Acuerdo. - Coordinación e integración 	16-20 21-25 26 -30
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cambio. - Orientación al cliente. - Aprendizaje organizativo. 	31-35 36-40 41-45
Misión	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección y propósitos estratégicos - Metas y objetivos - Visión 	46-50 51-55 56-60

Fuente: Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey (Bonavia, T., Prado, V., & García, A. 2009).

La escala de respuestas que se uso fue según tipo Likert; en donde:1 equivale a muy en desacuerdo; 2 en desacuerdo, 3 es neutral, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. En lo que a las dimensiones se refiere la escala de evaluación establecida para evaluar los resultados es la siguiente:

Dimensiones	Ítems	Escala		
		Bajo	Medio	Alto
Implicancia	15	15 - 30	31 - 44	45 - 60
Consistencia	15	15 - 30	31 - 44	45 - 60
Adaptabilidad	15	15 - 30	31 - 44	45 - 60
Misión	15	15 - 30	31 - 44	45 - 60
Cultura Organizacional	60	60 - 149	150 - 230	231 - 300

La puntuación máxima para la medición del ambiente organizacional fue de 300 puntos y la mínima de 60 puntos en donde de los rangos de calificación fueron:

231pts. - 300pts. PERCEPCIÓN ALTA de la cultura organizacional que muestra que el colaborador se encuentra comprometido con la misión, visión, valores, comunicación e identidad con la empresa y cualquier plan en el cual lo involucre la organización.

150pts. - 230pts. PERCEPCIÓN MEDIA de la cultura organizacional que muestra la participación y el involucramiento; sin embargo, no se encuentra comprometido del todo con la empresa.

60pts. - 149pts. PERCEPCIÓN BAJA de la cultura organizacional que no muestra empatía ni interés por involucrarse en la organización, se limita a realizar su trabajo.

- **Variable:** Satisfacción Laboral

Cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por Alexis Ruiz Gómez (SL-ARG). (Anexo N° 2)

Parte I: Datos Generales

Abordará aspectos relacionados con la edad, sexo, tiempo de servicio, área en la que labora, condición laboral, jerarquía laboral.

Parte II: Factores de la Satisfacción Laboral:

Factores	Ítems
Factor I: Condiciones de Trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
Factor II: Remuneraciones y Beneficios laborales	2, 9, 16, 23, 30, 42
Factor III: Supervisión	3, 10, 17, 24, 31, 37
Factor IV: Relaciones Humanas	4, 11, 18, 25, 32, 38
Factor V: Promoción y capacitación	5, 12, 19, 26, 33, 39, 43
Factor VI: Comunicación	6, 13, 20, 27, 34, 40
Factor VII: Puesto de Trabajo	7, 14, 21, 28, 35

Puntajes:

- Alta Satisfacción Laboral: De 197 a más puntos.
- Parcial Satisfacción Laboral: De 176 a 196 puntos.
- Regular Satisfacción Laboral: De 154 a 175 puntos.
- Parcial Insatisfacción Laboral: De 128 a 153 puntos.
- Alta insatisfacción Laboral: De 127 a menos puntos.

4.4 Análisis y procesamiento de datos estadísticos

El tratamiento estadístico de la información se realizó siguiendo el proceso siguiente:

Seriación: Se asignó un número de serie, correlativo a cada encuentro (encuesta), lo que permitió tener un mejor tratamiento y control de los mismos.

Codificación: Se elaboró un libro de códigos, donde se asigna un código a cada ítem de respuesta, con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.

Tabulación: Mediante la aplicación de la técnica matemática de conteo, se realizó la tabulación extrayendo la información, ordenándola en cuadros simples y de doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.

Graficación: Una vez tabulada la encuesta, se procedió a graficar los resultados en gráficas de barra.

Todo lo que sirvió para llevar los resultados al análisis e interpretación de los mismos.

Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y variables de investigación; de manera tal que podamos contrastar hipótesis con variables y objetivos, y así demostrar la validez o invalidez de estas. Al final se formularán las conclusiones y recomendaciones para mejorar la problemática investigada.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

TABLA N° 5.1.1

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	N = 65	
	N°	%
EDAD		
< 30 años	2	3.08
30 a 40 años	37	56.92
41 a 50 años	20	30.77
50 años a más	6	9.23
SEXO	N°	%
masculino	13	20.00
femenino	52	80.00
TIEMPO DE SERVICIO	N°	%
1 año	1	1.54
2 a 5 años	23	35.38
más de 5 años	41	63.08
CONDICIÓN LABORAL	N°	%
CAS	31	47.69
Contrato ley 278	34	52.31
TOTAL	65	100.00

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

En la tabla N° 5.1.1 observamos que del total de 65 profesionales de enfermería el 56.92% tienen 30 a 40 años de edad y el 30.77% corresponde en 41 a 50 años a diferencia de los profesionales que son menores de 30 años representados por un 3.08%.

Con respecto al sexo existe un predominio del femenino representado por el 80% en relación al sexo masculino representado por el 20%.

Respecto al tiempo de servicio se observa que la gran mayoría de los profesionales de enfermería tienen un tiempo mayor a 5 años representado por el 63.08%, seguido de aquellos cuyo tiempo de 2 a 5 años con 35.38% y por último aquellos cuyo tiempo es menor a 1 año representado por el 1.54%.

Respecto a la condición laboral se observa una pequeña diferencia de contrato ley 728 representado por el 52.31% y contrato administración de servicios (CAS) con el 47.69%.

TABLA 5.1.2

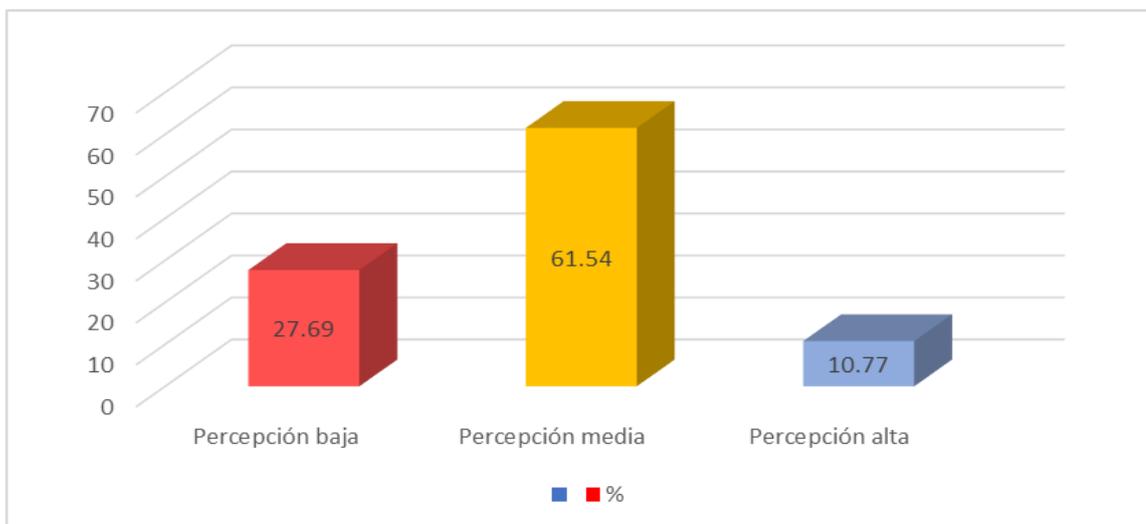
CULTURA ORGANIZACIONAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

CULTURA ORGANIZACIONAL	N°	%
Percepción baja	18	27.69
Percepción media	40	61.54
Percepción alta	7	10.77
TOTAL	65	100.00

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO Nº 5.1.2

CULTURA ORGANIZACIONAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018



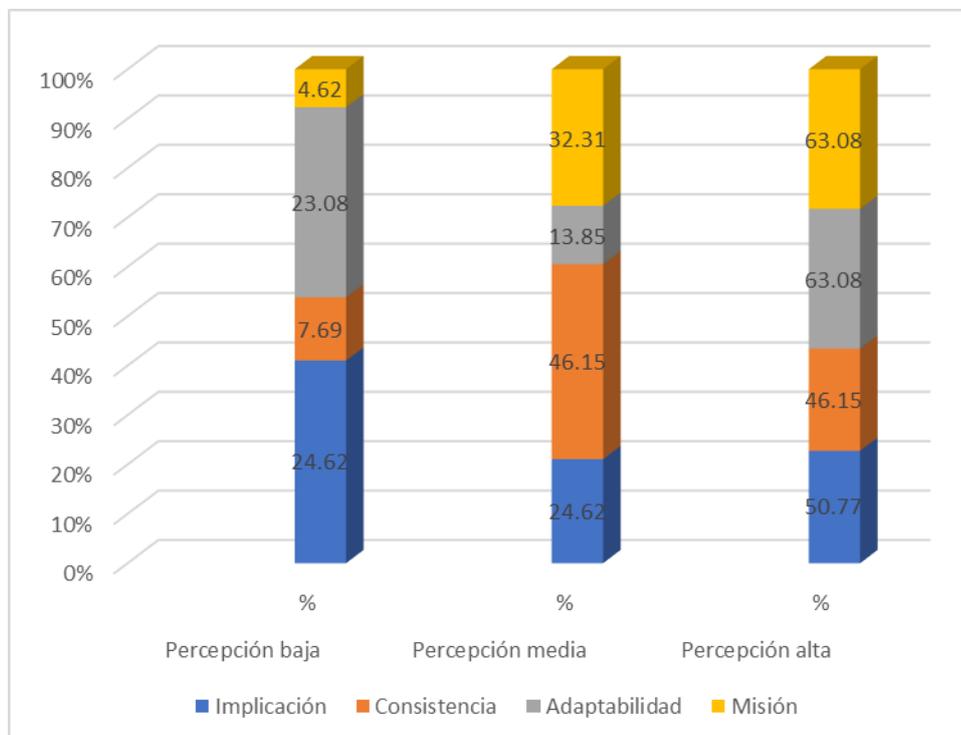
Se visualiza en la tabla 5.1.2 y gráfico 5.1.2 que el 61.54% (40), de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, tiene un predominio de percepción media de su cultura organizacional, y del 27.69% (18) de percepción baja, seguido de un 10.77% (5) percepción alta. Esto indica que en los profesionales de enfermería la percepción de cultura organizacional es de tendencia media a baja.

TABLA N° 5.1.3
DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL
HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

DIMENSIONES DE CULTURA ORGANIZACIONAL	Percepción baja		Percepción media		Percepción alta		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Implicación	16	24.62	16	24.62	33	50.77	65	100.00
Consistencia	5	7.69	30	46.15	30	46.15	65	100.00
Adaptabilidad	15	23.08	9	13.85	41	63.08	65	100.00
Misión	3	4.62	21	32.31	41	63.08	65	100.00

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO N° 5.1.3
DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL
HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018



Se visualiza en la tabla 5.1.3 y gráfico N° 5.1.3 que en la dimensión Implicación la percepción de cultura organizacional es Alta y está representado por el 50.77% (33), el 24.62% (16) tiene una implicación Media y 24.62% (16) su implicación es baja.

Mientras que en la dimensión Consistencia hay una similitud de percepción media y alta ambas representadas por el 46.15% (30) a diferencia de la percepción baja representada por el 7.69% (5) que es mínima.

Con respecto a la dimensión adaptabilidad se observa que presenta una percepción alta con un 63.8% (41), seguida del 13.85% (9) con percepción media y 23.08% (15) con percepción baja.

Por último, en la dimensión Misión observamos que 63.8% (41) presenta una percepción alta mientras que el 32.31% (21) una percepción media y una mínima cantidad representada por 4.62% (3) de percepción baja.

TABLA N° 5.1.4

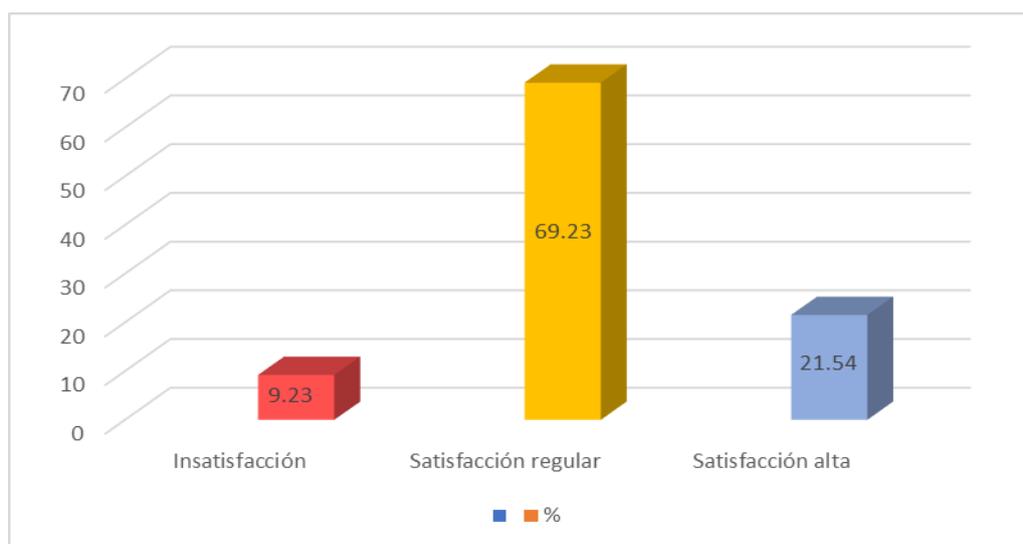
SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

SATISFACCIÓN LABORAL	N°	%
Insatisfacción	6	9.23
Satisfacción regular	45	69.23
Satisfacción alta	14	21.54
TOTAL	65	100.00

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO N° 5.1.4

SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018



Se visualiza en la tabla 5.1.4 y gráfico N° 5.1.4 que de los 65 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia encuestados equivalente al 100%, el 69.23% (45) presentaron Satisfacción regular seguido del 21.54% (18) con satisfacción Alta y por último 9.23% (6) satisfacción baja, no siendo irrelevante. Esto indica que la satisfacción en los profesionales de enfermería en su mayoría es regular.

TABLA N° 5.1.5

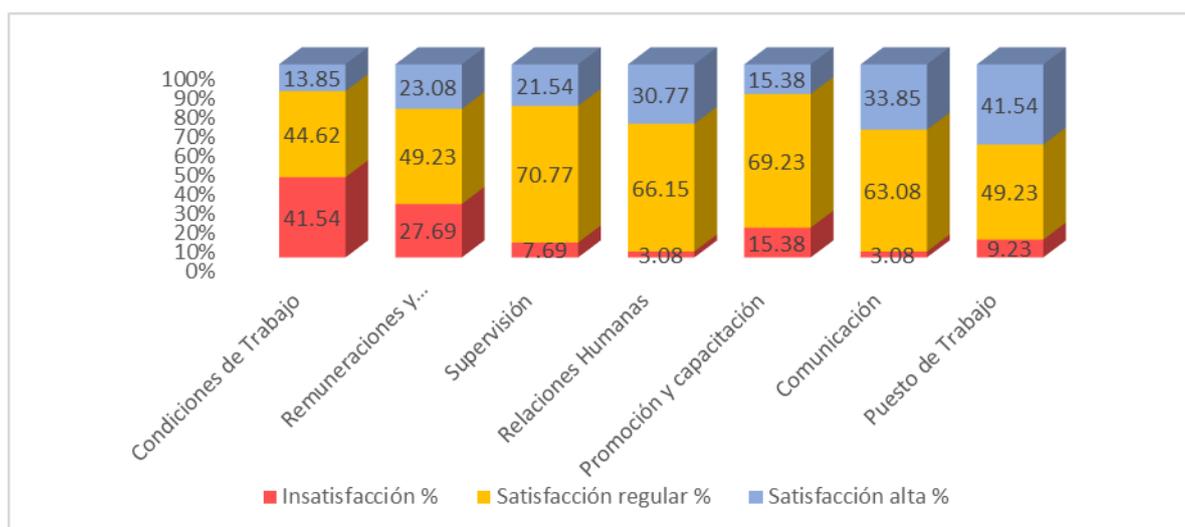
DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL	Insatisfacción		Satisfacción regular		Satisfacción alta		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Condiciones de Trabajo	27	41.54	29	44.62	9	13.85	65	100.00
Remuneraciones y Beneficios laborales	18	27.69	32	49.23	15	23.08	65	100.00
Supervisión	5	7.69	46	70.77	14	21.54	65	100.00
Relaciones Humanas	2	3.08	43	66.15	20	30.77	65	100.00
Promoción y capacitación	10	15.38	45	69.23	10	15.38	65	100.00
Comunicación	2	3.08	41	63.08	22	33.85	65	100.00
Puesto de Trabajo	6	9.23	32	49.23	27	41.54	65	100.00

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO N° 5.1.5

SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018



Se visualiza en la tabla 5.1.5 y gráfico N° 5.1.5 que en la dimensión Condiciones de trabajo, la satisfacción es regular en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, la cual está representada por 44.62% (29) difiriendo con una mínima cantidad de insatisfacción representada por el 41.54% (27) y solo el 13.85% (9) muestra una satisfacción alta, lo cual indica que la dimensión condición de trabajo es de tendencia de insatisfacción a satisfacción regular.

En la dimensión Remuneraciones y beneficios laborales se observa que el 49.23% (32) de profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia presenta satisfacción regular mientras que el 27.69% (18) presenta insatisfacción y el 23.08% (15) muestran una satisfacción alta.

En la dimensión Supervisión se observa que el 70.7% (46) los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia presentan satisfacción regular, mientras que el 21.54% (14) presentan una satisfacción alta y el 7.69% (5) manifiestan insatisfacción laboral.

En la dimensión Relaciones humanas, se evidencia que el 66.15%(43) de los profesionales de enfermería que laboran en emergencia, muestran una satisfacción regular, el 30.77%(20) muestran una satisfacción alta y el 3.08%(2) presentan insatisfacción laboral.

En la dimensión Promoción y capacitación se observa que el 69.23 % (45) de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia presentan satisfacción regular mientras que entre insatisfacción y satisfacción alta hay una similitud de porcentajes representadas por el 15.38% (10).

En la dimensión Comunicación se observa que el 63.08 % (41) de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia presentan satisfacción regular, mientras que el 33.85% (22) manifiestan satisfacción alta y solo el 3.08% (2) presentan insatisfacción laboral. Esto indica que la dimensión comunicación es Regular.

Por último, en la dimensión Puesto de trabajo se observa que el 49.23% (32) de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, presentan satisfacción regular, mientras que el 41.54% (27) presentan satisfacción alta y solo el 9.23% (6) manifiestan insatisfacción laboral. Esto indica que la dimensión Puesto de trabajo en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia es de alta a regular satisfacción.

TABLA N° 5.1.6

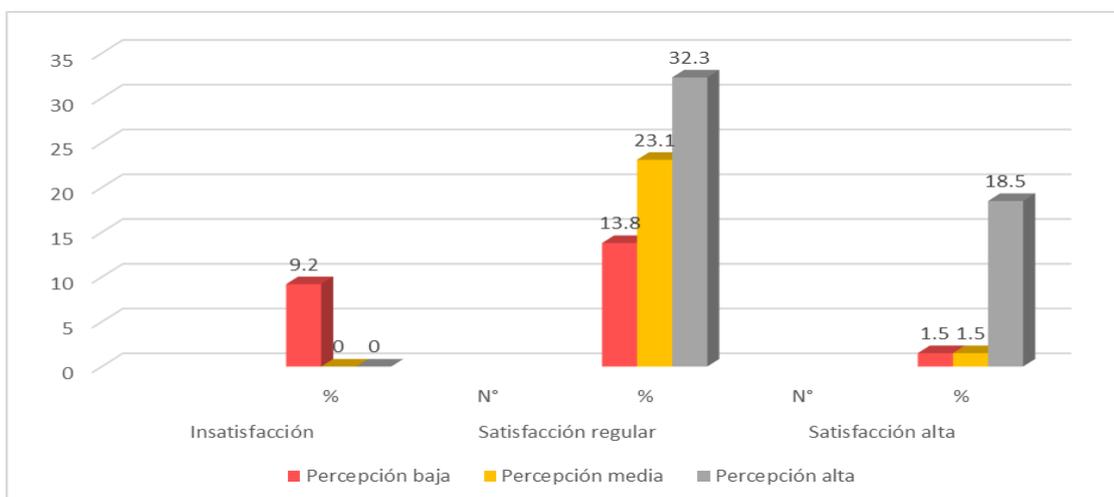
**IMPLICACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II
LIMA NORTE CALLAO-2018**

CULTURA ORGANIZACIONAL "Implicación"	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción regular		Satisfacción alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Percepción baja	6	9.2	9	13.8	1	1.5	16	24.6
Percepción media	0	0.0	15	23.1	1	1.5	16	24.6
Percepción alta	0	0.0	21	32.3	12	18.5	33	50.8
TOTAL	6	9.2	45	69.2	14	21.5	65	100.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO N° 5.1.6

**IMPLICACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II
LIMA NORTE CALLAO-2018**



Se visualiza en la tabla 5.1.6 y gráfico N° 5.1.6 que los resultados de la dimensión implicación de la cultura organizacional evidencian que a una percepción alta de implicación hay una satisfacción regular en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, representada por el 32.3% y que sólo el 1.5% presentan una percepción media y baja de implicación a una satisfacción laboral alta.

TABLA N° 5.1.7

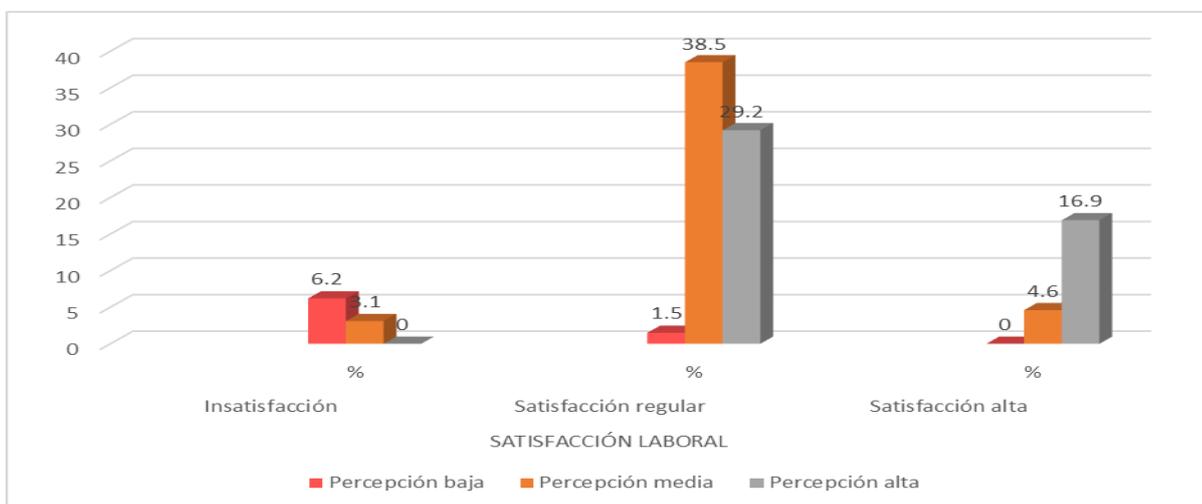
**CONSISTENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II
LIMA NORTE CALLAO-2018**

CULTURA ORGANIZACIONAL "Consistencia"	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción regular		Satisfacción alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Percepción baja	4	6.2	1	1.5	0	0.0	5	7.7
Percepción media	2	3.1	25	38.5	3	4.6	30	46.2
Percepción alta	0	0.0	19	29.2	11	16.9	30	46.2
TOTAL	6	9.2	45	69.2	14	21.5	65	100.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO N° 5.1.7

**CONSISTENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II
LIMA NORTE CALLAO-2018**



Se visualiza en la tabla 5.1.7 y gráfico N° 5.1.7 que los resultados de la dimensión consistencia de la cultura organizacional evidencian que a una percepción media de consistencia hay una satisfacción regular en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, representada por el 38.5% y que sólo el 1.5% presentan una percepción baja de consistencia a una satisfacción laboral regular.

TABLA N° 5.1.8

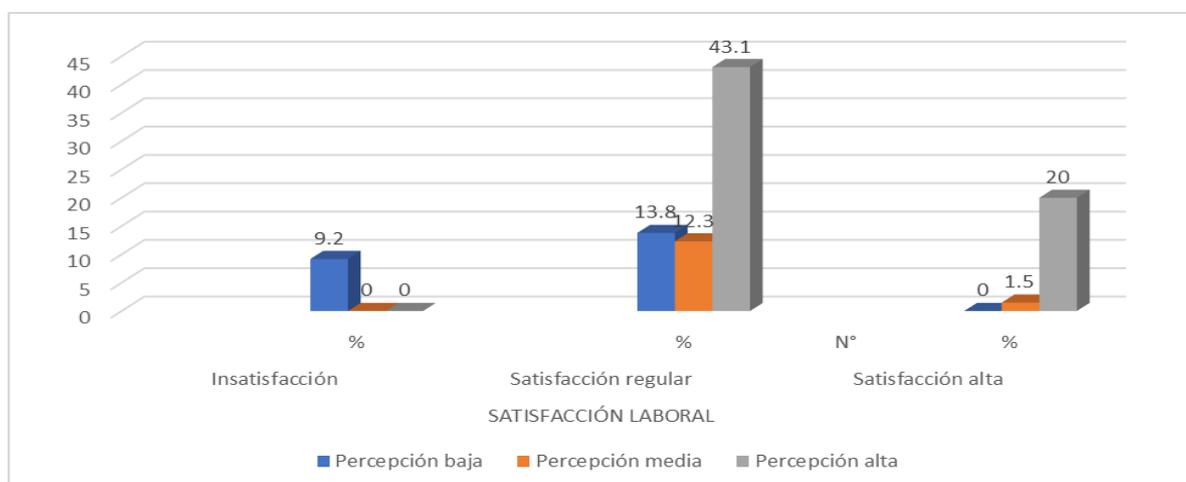
ADAPTABILIDAD Y SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

CULTURA ORGANIZACIONAL "Adaptabilidad"	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción regular		Satisfacción alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Percepción baja	6	9.2	9	13.8	0	0.0	15	23.1
Percepción media	0	0.0	8	12.3	1	1.5	9	13.8
Percepción alta	0	0.0	28	43.1	13	20.0	41	63.1
TOTAL	6	9.2	45	69.2	14	21.5	65	100.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO N° 5.1.8

ADAPTABILIDAD Y SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018



Se visualiza en la tabla 5.1.8 y gráfico N° 5.1.8 que los resultados de la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional evidencian que a una percepción alta de adaptabilidad hay una satisfacción regular en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, representada por el 43.1% y que sólo el 1.5% presentan una percepción media de consistencia a una satisfacción laboral alta.

TABLA N° 5.1.9

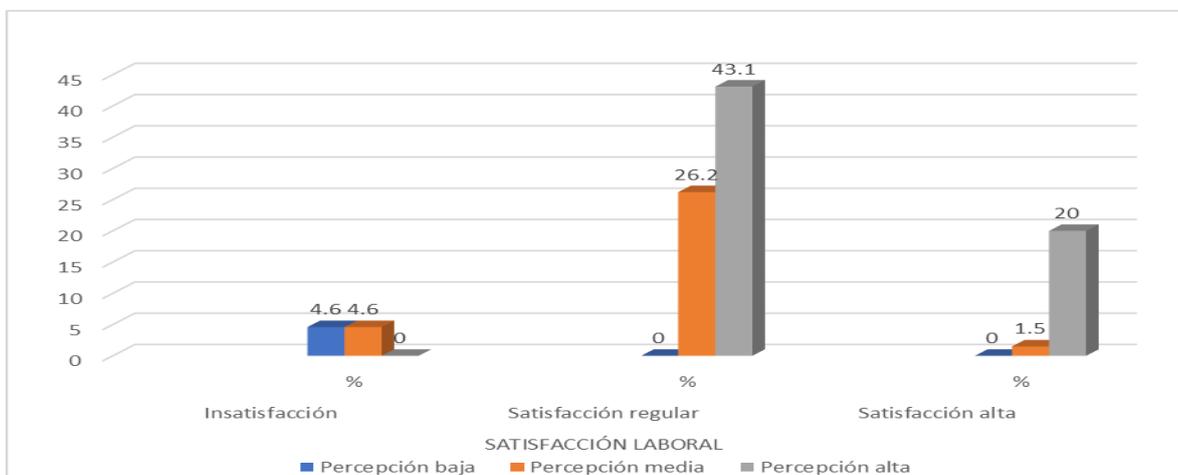
MISION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

CULTURA ORGANIZACIONAL "Misión"	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción regular		Satisfacción alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Percepción baja	3	4.6	0	0.0	0	0.0	3	4.6
Percepción media	3	4.6	17	26.2	1	1.5	21	32.3
Percepción alta	0	0.0	28	43.1	13	20.0	41	63.1
TOTAL	6	9.2	45	69.2	14	21.5	65	100.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO N° 5.1.9

MISION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018



Se visualiza en la tabla 5.1.9 y gráfico N° 5.1.9 que los resultados de la dimensión misión de la cultura organizacional evidencian que a una percepción alta de misión hay una satisfacción regular en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, representada por el 43.1% y que sólo el 1.5% presentan una percepción media de misión a una satisfacción laboral alta.

TABLA Nº 5.1.10

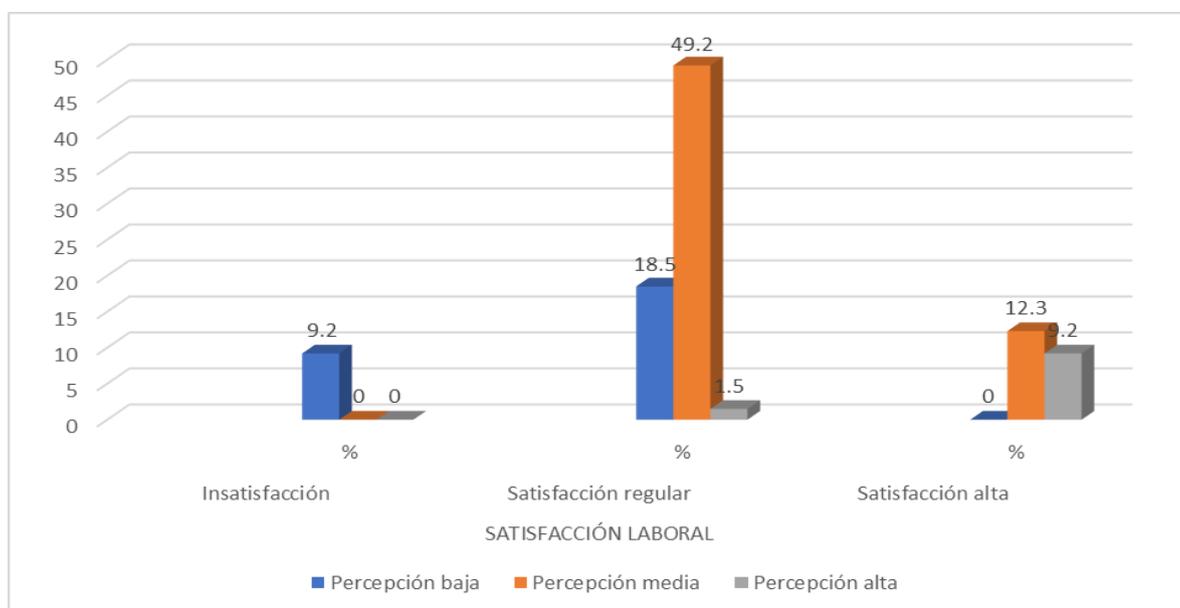
**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE
CALLAO-2018**

CULTURA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción regular		Satisfacción alta			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Percepción baja	6	9.2	12	18.5	0	0.0	18	27.7
Percepción media	0	0.0	32	49.2	8	12.3	40	61.5
Percepción alta	0	0.0	1	1.5	6	9.2	7	10.8
TOTAL	6	9.2	45	69.2	14	21.5	65	100.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería

GRAFICO Nº 5.1.10

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL
HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018**



Se visualiza en la tabla 5.1.10 y gráfico Nº 5.1.10 de Cultura organizacional y satisfacción laboral, que a una percepción media de cultura organizacional en los profesionales de enfermería que laboran en

el servicio de emergencia, predomina una satisfacción laboral regular, representada por el 49.2 %, a una percepción baja de cultura organizacional, expresan una satisfacción regular con un 18.5%, a una percepción media de cultura organizacional, expresan una satisfacción alta con un 12.3% y que a una percepción alta de cultura organizacional, expresan una satisfacción alta con un 9.2%, siendo similar que en la percepción baja donde manifiestan una insatisfacción laboral representada también por el 9.2%.

5.2. Resultados Inferenciales

Hipótesis a): Existe asociación de la cultura organizacional en la dimensión de implicación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018

TABLA Nº 5.2.1
Implicación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,143 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	26,261	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,788	1	,000
N de casos válidos	65		

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión implicación y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_a: Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión implicación y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Cuando **H₀** es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de Chi cuadrado, la cual se ubica en la tabla χ^2 , para $\alpha = 0.05$ y su respectivo grado de libertad

Dado que $27.143 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**)

CONCLUSION: Si existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión implicación y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Hipótesis b) Existe asociación de la cultura organizacional en la dimensión de consistencia con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018.

TABLA Nº 5.2.2

Consistencia y satisfacción laboral los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,993 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	26,479	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,849	1	,000
N de casos válidos	65		

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de consistencia y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_b: Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de consistencia y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Dado que $38.993 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

CONCLUSION: Si existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de consistencia y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018

Hipótesis c) Existe asociación de la cultura organizacional en la dimensión de adaptabilidad con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018.

TABLA Nº 5.2.3

Adaptabilidad y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,346 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	26,986	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,426	1	,000
N de casos válidos	65		

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de adaptabilidad y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_c: Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de adaptabilidad y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Dado que $26.346 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

CONCLUSION: Si existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de adaptabilidad y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Hipótesis d) Existe asociación de la cultura organizacional en la dimensión de misión con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018.

TABLA N° 5.2.4

Misión y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	28,506	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,809	1	,000
N de casos válidos	65		

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de misión y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_d: Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de misión y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018. Dado que $39.000 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

CONCLUSION: Si existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de misión y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Hipótesis general: La asociación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018 será significativa

TABLA Nº 5.2.5

Cultura Organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao– 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,712 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	35,988	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,939	1	,000
N de casos válidos	65		

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H₁: Existe asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Dado que $36.712 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

CONCLUSION: Si Existe asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

CAPITULO VI

DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contratación de la Hipótesis con los resultados

Este apartado tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis en la investigación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

A continuación, se realiza la prueba de las hipótesis planteadas.

Pasos para la prueba de hipótesis Chi cuadrado

Paso1. Tablas de contingencia (datos)

Para contrastar esta hipótesis se han elaborado las tablas de contingencia (capítulo V de resultados) con todas las dimensiones de cultura organizacional en asociación a la satisfacción laboral.

Paso 2. Formulación de la hipótesis H_0 y H_1 .

Hipótesis Específicas

H_0 : No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión implicación y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_a : Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión implicación y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_0 : No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de consistencia y la Satisfacción Laboral de los profesionales de

enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_b: Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de consistencia y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de adaptabilidad y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_c: Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de adaptabilidad y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de misión y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H_d: Existe asociación entre la Cultura Organizacional en la dimensión de misión y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Hipótesis General

H₀: No existe asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

H₁: Existe asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018.

Paso 3. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

Paso 4. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^l \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Paso 5. Distribución de la estadística de prueba:

Cuando **H₀** es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de Chi cuadrado, la cual se ubica en la tabla χ^2 , para $\alpha = 0.05$ y su respectivo grado de libertad.

Paso 6. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (**H₀**) si el valor de χ^2 calculado es mayor o igual a de χ^2 tabulado.

Paso 7. Cálculo de la estadística de prueba:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

	Prueba Estadística Chi Cuadrado de Pearson			
	gl	χ^2 calculado	χ^2 tabulado	Valor p
Implicación	4	27.143	9.488	0.000
Consistencia	4	38.993	9.488	0.000
Adaptabilidad	4	26.346	9.488	0.000
Misión	4	39.000	9.488	0.000
CULTURA ORGANIZACIONAL	4	36.712	9.488	0.000

Paso 8. Decisión estadística: Para cada dimensión de cultura organizacional se procede a comprobar la hipótesis nula (**H₀**).

- **Implicación asociada a la satisfacción laboral**

Dado que $27.143 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

- **Consistencia asociada a la satisfacción laboral**

Dado que $38.993 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

- **Adaptabilidad asociada a la satisfacción laboral**

Dado que $26.346 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

- **Misión asociada a la satisfacción laboral**

Dado que $39.000 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

- **Cultura Organizacional asociada a la satisfacción laboral**

Dado que $36.712 > 9.488$, y $p = 0.000$; entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**).

6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares

Los resultados de esta investigación muestran que la cultura organizacional de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia es de tendencia media representada por un 61.54%, seguida de 10.77% alta y 27.69% baja; coincidiendo con Quispe Berrocal Gladys (Lima) ,2016 en su estudio Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima, 2016 resalta que la cultura organizacional de su estudio de investigación fue moderada representada por 69.2%;295% Alta a diferencia con Vázquez Izquierdo (Lima) ,2016 en su estudio Percepción de los trabajadores del ambiente Organizacional del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima -2016 nos muestra que la cultura organizacional fue

mucho mayor en el nivel alto representada por 48% y con una diferencia de porcentaje en el nivel bajo (22,4%) y medio (29,5%).

Con respecto a la variable satisfacción laboral se evidencio que los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia presentan satisfacción regular representada por 69.23%, seguida del 21,54% alta y un pequeño porcentaje que manifiestan estar insatisfechos 9,23% difiriendo con Salazar Guerra, Jesica Minu.(Guatemala), 2013 “Relación Entre La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo Del Hospital Roosevelt en donde la satisfacción laboral fue de un nivel alto representada por 56.52% y coincidiendo con Quispe Berrocal Gladys (Lima),2016 en donde la satisfacción laboral de sus trabajadores fue del 81.4% representada como media.

En tanto a la asociación de las variables cultura organización y satisfacción laboral se encontró una fuerte significancia con un valor de $36.712 > 9.488$, y $p = 0.000$ coincidiendo con múltiples estudios como Bermeo Guerrero Danny. (Quito), 2017; Palomino Sánchez Gioconda (Huaraz) ,2105 y Quispe Berrocal Gladys (Lima) ,2016 en donde mencionan que sin una buena cultura Organizacional no hay una buena satisfacción laboral.

6.3 Responsabilidad ética

Para la realización de esta investigación se solicitaron los permisos con la institución de ESSALUD y consentimiento informado de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital II Lima Norte Callao. Se les hizo presente a los que participaron acerca del anonimato y derecho a la privacidad. Por lo que la presente investigación, será aplicada por el mismo autor y recolectada con mucha cautela.

CONCLUSIONES

1. En esta tesis se, determinó que si existe la asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018. Dado que se evidenció en un 49.2%, donde a una percepción media de cultura organizacional predominó una satisfacción regular.
2. Se determinó que si existe asociación entre la cultura organizacional en la dimensión implicación y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018, se evidenció una percepción alta de la cultura organizacional llevando a una satisfacción regular representado en un 32.3%.
3. Se determinó que si existe asociación entre la cultura organizacional en la dimensión de consistencia y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018, se evidenció que una percepción media de la cultura organizacional existe una satisfacción laboral regular representado por el 38.5%.
4. Se determinó que si existe asociación entre la cultura organizacional en la dimensión de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018, donde se evidenció que a una percepción alta de cultura organizacional existe una satisfacción regular expresado en el 43.1%.

5. Por último cabe resaltar que se determinó que si existe asociación entre la cultura organizacional en la dimensión de misión y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018, donde se evidenció que a una alta percepción de la cultura organizacional hay una satisfacción laboral regular, expresado en el 43.1%.

RECOMENDACIONES

1. Al coordinador del servicio de emergencia realice las coordinaciones con la jefa del servicio de enfermería y gestione con gerente del Hospital II Lima Norte Callao sugiriendo, fortalecer la percepción alta de la dimensión implicación de la cultura organizacional de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, para alcanzar una satisfacción laboral alta, ya que según; Denison, altos niveles de participación y compromiso crean un sentido de propiedad y responsabilidad surgiendo mayor dedicación a la institución y una menor necesidad de control abierto. Los sistemas normativos implícitos y voluntarios aseguran la coordinación del comportamiento en lugar de sistemas burocráticos explícitos de control, de tal forma que les permiten tener un enfoque real en los costos administrativos y generar resultados económicos sostenibles para la institución.
2. De igual manera considerando a Denison en la dimensión implicación se recomienda a los líderes del hospital, reforzar el desarrollo de capacidades dirigidas no sólo a la satisfacción del cliente externo sino también del cliente interno a fin de ser competitivos y satisfactorios respectivamente.
3. A los usuarios internos, fortalecer y desarrollar un sistema de creencias, valores y símbolos compartidos entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencias, que permita una mentalidad con capacidad de consenso y alcance una coordinación e integración de todas las unidades de la Institución, sobrepasando los límites organizacionales
4. Reforzar o dinamizar la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional en los profesionales de enfermería, promoviendo cambios y aun aprendizaje organizacional enfocado en el cliente,

incrementando la percepción baja a una alta percepción, alcanzando así una satisfacción alta.

5. A los Gerentes de la Institución, se debe Fortalecer La misión de la cultura organizacional, definiendo una dirección precisa vinculando las metas organizacionales y objetivos estratégicos que capturen el corazón y la mente de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao.
6. A la oficina de planeamiento estratégico de Es salud a través de la unidad de apoyo a la investigación y docencia debe propiciar el diagnostico situacional por áreas de trabajo de la cultura organizacional y satisfacción laboral respectivamente, de tal manera que sea un factor diferenciador de la Institución según el nivel de atención y organización permitiendo a su vez identificar áreas de fortalezas y debilidades culturales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. (2015). Comportamiento Organizacional (3ra edición). México: Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.DE C.V.
2. UNIPIMES (2014). Funciones de la Cultura Organizacional. Recuperado el 4 de julio de 2014, de https://www.unipymes.com/funciones_de_la_cultura_organizacional
3. Guevara, L., Godoy, M., (2018). Incidencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral en la Empresa Pública EPUNAMI Ecuador. Revista Espacios. Volumen, (39), 5
4. Oxford Economics (2014). Success Factors, work force2020. Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de <https://news.sap.com/latinamerica/2014/11/solo-el-26-de-los-trabajadores-colombianos-esta-satisfecho-con-su-trabajo/>
5. Marin, H., Placencia. M. (2017). Motivación y Satisfacción Laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico. Volumen (17), 42-52
6. Salazar Guerra, J.M (2013). Relación Entre La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo Del Hospital Roosevelt de Guatemala. Recuperado el 4 de octubre del 2018 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
7. Gómez Romero, J.G., Villarreal Solís, F., Castañeda Rosales, V.(2015) Diagnóstico de la Cultura Organizacional en un Hospital público grande de la Ciudad de Durango, México-2015. http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/Diagnostico_de_la_Cultura_Organizacional_en_un_Hospital_Grande_de_la_Ciudad_de_Durango_Mexico.pdf.
8. Carballo, A. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Recuperado el 23 de Febrero de 2015 de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>
9. Arboleda Posada G.I., López Ríos J.M. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. Revista Ciencias Salud.15,(2),247-258.

10. Bermeo, D. (2017). Efecto del clima organizacional sobre satisfacción laboral: Caso Servicios Especialidades, Hospital de Tercer Nivel, Quito-Pichincha. Recuperado el 17 de enero del 2019 de <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2560>
11. Melián Moro, V. (2017). La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad. Recuperado el 18 de enero del 2019 de <http://roderic.uv.es/handle/10550/61014>
12. Palomino Sánchez, J .G Recuperado el 22 de Enero del 2019 URI: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNM_2b5c78b58109f6f5d837077e27244598/Details
13. Quespe Berrocal. G.(2016) Cultura organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima, 2016 .Recuperado el 24 de enero del 2019 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9065>
14. Figueroa A. (2018). La Teoría de las motivaciones de David McClelland. Recuperado el 26 de diciembre del 2018. <https://psicologiaymente.com/psicología/teoría-motivaciones-david-mcclelland>.
15. Cercado Vásquez, K., Gonzales Chuquisengo, K.(2016) “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016. Recuperado 24 de enero del 2019 <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/736----15>
16. Morales Carcelén, E.M.(2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Recuperado el 24 de enero del 2019 <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5483>
17. Marín Samanez. H. S., Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado-2016. Horiz. Med. 17,(4), 42-52
18. Reyes Reyes, EF, Cancho Flores, H.D (2017) Motivación y Satisfacción Laboral en las Enfermeras (Os) Del Departamento De Psiquiatría. Hospital Víctor Larco Herrera. Lima. 2017”. Recuperado 22 de enero del 2017 <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2568>

19. Campos Sotelo, A.M.(2017) “Cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2017 Recuperado el 22 de enero del 2019 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8817>
20. Alcaide Cárdenas, V.P. (2018) Influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Servers Millennials en Lima Metropolitana-2018. Recuperado el 22 de enero del 2019 https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL_3c85c564ae5f4acc9603694192b5983f/Details
21. Altaf, A. (2011) El impacto de la cultura organizacional en la efectividad organizacional: implicación del modelo cultural de Hofstede como modelo de efectividad organizacional. La Revista Internacional de Ciencias Sociales Interdisciplinarias. 6, (1), 161-174
22. Belida, Y., Clemencia, J. (2012). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: Una mirada desde la difusión en revistas científicas. Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología. 8(2), 285-307
23. Sepúlveda, F. (2004). El Modelo Competing Values Framework (CVF) y Diagnostico de la Cultura Organizacional. Recuperado el 10 de enero del 2019 <http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev63/art1rea63.pdf>
24. Zepeda Herrera, F. (2017). Psicología organizacional. (Segunda edición). México: Pearson
25. TRI .Talento Transformación Impacto (2015). Consultoría Estratégica en Desarrollo Organizacional y Gestión del Talento. Recuperado el 15 de octubre de 2018. Recuperado 15 de octubre del 2018 http://tri-latam.com/Cultura_organizacional_ModeloDenison.html
26. Fisher, C. (2015). LE IMPORTE O NO... La CULTURA SÍ IMPORTA. Recuperado el 15 de octubre de 2018 de http://www.tri-latam.com/pdf/Paper_culture_matters_ESP1.pdf
27. Arbaiza Fermini, L. (2014). Administración y organización. (Primera edición). Perú: CENGAGE Learning ESAN
28. García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado el 10 de octubre 2018, de <http://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm>

29. Pilar, M. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 88, 49-63.
30. Vallejo Calle, O.E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. (Primera Edición). Colombia: EDUCOSTA
31. Garet R.J., Jennifer M., G. (2014). *Administración contemporánea* (Octava edición). México: Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.DE C.V.
32. Vargas Hernández, J.G. (2007). *La culturocracia organizacional*. México: eumed.net
33. Significados.com (2018). Recuperado 16 de octubre de 2018 de <https://www.significados.com/cultura/>
34. Cantú Delgado, D. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. (Cuarta edición). México. , Mac Graw Hill
35. Thompson, I. (2007). *Definición de Organización*. Recuperado el 13 de noviembre del 2018 de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
36. Real Academia Española. (2018). *Significado de Organización*. Recuperado el 04 de noviembre del 2018 de <http://www.rae.es/>
37. Belida, Y., Clemencia, J. (2012). La Investigación sobre cultura organizacional en Colombia: Una mirada desde la difusión en revistas científicas. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. 8,(2), 285-307
38. Carrada, T. (2002). La Cultura Organizacional en los Sistemas de Salud. ¿Por qué estudiar la cultura? *Med IMSS*, 40(3), 203-211
39. Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (Décima edición). México: PEARSON Educación
40. Vargas Hernández, J.G. (2007). *La culturocracia organizacional*. México: eumed.net
41. Diccionario Real Academia Española. (2017). Edición Tricentenario
42. García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 20 de julio del 2011 de www.eumed.net/rev/cccscs/09/dgv.htm

43. Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado el 08 de enero del 2019, de <http://bdigital.uncu.edu.ar/4875>
44. Garcia, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado el 20 de julio del 2011 de www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
45. Guillen Gestoso, C., Guil Bozal, R., (2000). Psicología del trabajo para Relaciones Laborales. (Primera edición). España: McGraw-Hill/INTERAMERICANA
46. Riquelme, M. (2018). Satisfacción personal. Recuperado el 18 de abril del 2018 de <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>
47. Pérez, D., Villarreal, M. (2016). Satisfacción Laboral y Relaciones Interpersonales de los Enfermeros del Hospital Nacional Sergio Bernales Collique-Comas. Recuperado 11 de noviembre del 2018 de <http://repositorio.ual.edu.pe/handle/UAL/42?show=full>
48. Ojeda Mucha, S. K. (2017). Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima. Recuperado el 2 de noviembre del 2018 de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3338>
49. Palomino Sánchez, J.G. (2015). Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II Es salud Huaraz. Recuperado el 26 de diciembre de 2018, de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2143>
50. Galvis, M. (2015). Teorías y Modelos de Enfermería usados en la enfermería Psiquiátrica. Revista Cuidarte. 6, (2), 1108-1120
51. Enciclopedia de Conceptos (2018). "Profesional". Recuperado el 24 de enero del 2018 de: <https://concepto.de/profesional/>
52. Hospital de Emergencias Villa El Salvador- Ministerio de Salud (2018). Recuperado el 24 de enero del 2018 de https://www.heves.gob.pe/portal/?page_id=6426

ANEXOS

ANEXO N° 1
INSTRUMENTOS VALIDADOS

Cuestionario Sobre Cultura Organizacional de Denison (Adaptada al español por Alejandra García, 2010)

CUESTIONARIO PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta tiene como finalidad determinar los rasgos culturales de la Cultura Organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega ESSALUD. INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada uno de los ítems y marque con un aspa en el casillero que mejor le parezca. (CD= Completamente en Desacuerdo; D= De acuerdo; N= Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo; A= De Acuerdo; CA=Completamente de Acuerdo)

ITEMS	CD 1	D 2	N 3	A 4	CA 5
1. La mayoría de los empleados están muy comprometidos con su trabajo					
2. Las decisiones se toman con frecuencia en el nivel en donde se dispone de la información más adecuada.					
3. La información se comparte ampliamente para que esté disponible para todos cuando la necesiten.					
4. El personal de la empresa cree que puede tener un impacto positivo en su grupo de trabajo.					

5. La planeación de nuestro trabajo es continua que involucra a todos en cierto grado.					
6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
7. Trabajar en esta empresa es como formar parte de un equipo					
8. Las tareas se realizan gracias al trabajo en equipo, no a la jerarquía o a los jefes que vigilan.					
9. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta compañía.					
10. El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
12. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
12. La capacidad de las personas está mejorando constantemente.					
13. La empresa invierte continuamente para mejorar las destrezas de sus empleados.					
14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja sobre los competidores.					
15. A menudo surgen problemas porque no tenemos las habilidades necesarias para realizar el trabajo.					
16. Los jefes de la empresa hacen lo que dicen sobre las actividades a realizar en su área de trabajo.					
17. Existe un estilo de dirección característicos con un conjunto de prácticas distintivas.					
18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					

19. Ignorar los valores esenciales de la empresa te ocasionará problemas.					
20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos indica lo que debemos o no debemos hacer.					
21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22. Las creencias, costumbres, valores y formas de hacer las cosas son compartidos por todo el personal de la organización.					
23. Nos resulta fácil llegar a un acuerdo aún en temas difíciles.					
24. A menudo tenemos problemas para alcanzar acuerdos en asuntos clave.					
25. Existe un acuerdo claro sobre la forma correcta o incorrecta de hacer las cosas.					
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
27. Las personas que están en diferentes áreas de la organización comparten una perspectiva en común.					
28. Es fácil coordinar proyectos entre las diferentes áreas de la organización.					
29. Trabajar con una persona que está en otra área de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.					
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles de jerárquicos.					
31. La forma de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
32. Respondemos bien a los cambios del entorno.					

33. Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo.					
34. Generalmente hay resistencia a las iniciativas que surgen para realizar cambios.					
35. Las diferentes áreas de la organización generalmente cooperan entre sí para introducir cambios.					
36. Los comentarios y recomendaciones de los clientes a menudo conducen a introducir cambios.					
37. La información sobre nuestros clientes influyen en nuestras decisiones.					
38. Todos los miembros de la organización comprenden a fondo los deseos y las necesidades de nuestro entorno.					
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.					
40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.					
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados					
43. Muchas ideas importantes pasan desapercibidas.					
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
45. Nos aseguramos que el esfuerzo realizado logre los resultados esperados por la empresa.					
46. En la organización existe dirección y una orientación a largo plazo.					

47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.					
48. Esta empresa tiene una misión clara que le da significado y dirección a nuestro trabajo.					
49. Esta organización tiene una estrategia clara para el futuro.					
50. No es clara la dirección estratégica de la organización.					
51. Existe un acuerdo generalizado sobre las metas a cumplir.					
52. Mi jefe inmediato fija metas ambiciosas pero realistas.					
53. El personal directivo nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.					
55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
57. Los jefes y gerentes tienen una perspectiva a largo plazo.					
58. Las ideas a corto plazo a menudo comprometen la visión a largo plazo de la organización.					
59. La visión de la organización genera entusiasmo y motivación entre nosotros.					
60. Cumplimos con las exigencias a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

ANEXO Nº 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL, ELABORADO POR ALEXIS RUIZ GOMEZ (SL-ARG)

DATOS PERSONALES

Edad:

Tiempo de Servicio:.....

Área a la que pertenece:

Sexo: Masculino..... Femenino.....

Condición Laboral: Nombrado..... Contrato Ley N°728.....
CAS..... Jerarquía Laboral: Directivo.....Asistencial.....
Administrativo.....

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar. (TA=TOTALMENTE DE ACUERDO; DA=DE ACUERDO; I = INDIFERENTE; ED=EN DESACUERDO; TD= TOTALMENTE EN DESACUERDO)

ITEMS		TA	DA	I	ED	TD
		1	2	3	4	5
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					

13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					

26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					

39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: “La cultura organizacional en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega ESSALUD, 2018”; por lo que declaro que he sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y buen fundamento por el investigador.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona. El investigador se compromete a cumplir con los principios de confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. El investigador se comprometió activamente a revertir los resultados negativos, de ser el caso, luego de obtener los resultados.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación, doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....
D.N.I.: N°.....

Los investigadores:

Lic. Rubén Dario Pulido Advíncula, Lic. Angelita Serrano Ruiz, le agradece su participación.

Е Н Т 7	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	3	2	5	4	3	3	2	4	5	5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3				
Е Н Т 8	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4
Е Н Т 9	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	2	3	2	2	2	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	5	3	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5			
Е Н Т 10	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
Е Н Т 11	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2					
Е Н Т 12	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2				
Е Н Т 13	3	3	2	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	1	5	5	5	2	2	4	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	4	5	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	4					
Е Н Т 14	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4					

2	3	3	2	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	1	5	5	5	2	2	4	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	4	5	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	4			
7	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4				
4	3	3	2	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	1	5	5	4	2	2	4	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	2	1	4	5	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	4
7	3	3	2	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	1	5	5	4	2	2	4	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	4	5	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	4			
4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4				
7	3	3	2	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	1	5	5	4	4	2	4	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	4	5	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	4			
4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	5	3	3	4	2	5	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	3	2	2	3	1	4	3	4	3	5	2	1	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3			

ANEXO 5 SATISFACCION LABORAL

	EDAD	TIPO SERVIDOR	SEXO	COND. LAB	PREG 1	PREG 2	PREG 3	PREG 4	PREG 5	PREG 6	PREG 7	PREG 8	PREG 9	PREG 10	PREG 11	PREG 12	PREG 13	PREG 14	PREG 15	PREG 16	PREG 17	PREG 18	PREG 19	PREG 20	PREG 21	PREG 22	PREG 23	PREG 24	PREG 25	PREG 26	PREG 27	PREG 28	PREG 29	PREG 30	PREG 31	PREG 32	PREG 33	PREG 34	PREG 35	PREG 36	PREG 37	PREG 38	PREG 39	PREG 40	PREG 41	PREG 42	PREG 43		
ENF 1	2	3	MED	2	2	5	4	3	5	3	4	4	2	1	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
ENF 2	3	4	EMG	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3
ENF 3	3	3	ADM	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	
ENF 4	3	3	PED	2	2	1	1	1	4	1	5	5	1	1	5	5	1	5	2	1	4	4	4	4	4	2	1	5	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	2	1	5	1	4	
ENF 5	1	1	MED	2	1	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
EN	2	2	PE	2	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ANEXO N°6

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMRGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO-2018

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			DISEÑO METODOLOGICO	POBLACION Y MUESTRA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao - 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar la asociación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao - 2018	HIPOTESIS GENERAL "Existe una asociación directa y significativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018"	Cultura Organizacional	IMPLICACIÓN	- EMPODERAMIENTO - TRABAJO EN EQUIPO - -DESARROLLO DE CAPACIDADES.	TIPO DE LA INVESTIGACION Investigación aplicada; de enfoque cuantitativo. Según el tiempo será prospectivo y según forma de recolección de datos es transversal, Diseño: El diseño metodológico fue no experimental correlacional	POBLACION: Constituida por los profesionales de enfermería bajo los regimenes laborales plazo indeterminado (728) y Contrato Administrativo de Servicio (CAS) que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos del Hospital II Lima Norte Callao
				CONSISTENCIA	- VALORES CENTRALES. - -ACUERDO - COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN.		
				ADAPTABILIDAD	- ORIENTACIÓN AL CAMBIO. - ORIENTACIÓN AL CLIENTE. - APRENDIZAJE ORGANIZATIVO.		
				MISION	- DIRECCIÓN Y PROPOSITOS ESTRATEGICOS - METAS Y OBJETIVOS. - VISIÓN		



<p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></p> <p>¿Cuál es la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión implicación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018?</p> <p>¿Cuál es la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión de consistencia con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018?</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión - Implicación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018. - Establecer la asociación entre la cultura organizacional, en la dimensión Consistencia con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao – 2018. - Establecer la asociación entre la cultura 	<p><u>HIPOTESIS ESPECIFICAS</u></p> <p>"Existe una asociación directa y significativa entre la cultura organizacional en la dimensión implicación y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018"</p> <p>"Existe una asociación directa y significativa entre la cultura organizacional en la dimensión de consistencia y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao 2018"</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>FACTOR I CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>FACTOR II REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES</p> <p>FACTOR III SUPERVISION</p> <p>FACTOR IV RELACIONES HUMANAS</p> <p>FACTOR V PROMOCION Y CAPACITACION</p> <p>FACTOR VI COMUNICACIÓN</p> <p>FACTOR VII PUESTO DE TRABAJO</p>	<p><u>MUESTRA</u> La muestra fue aleatoria simple conformada por 65 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital II Lima Norte</p> <p><u>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION</u></p> <p>Se realizó mediante la aplicación de una encuesta</p>
--	--	--	-----------------------------	--	---