

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**FILIAL JAÉN**



**RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS EN**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA CIUDAD DE JAÉN, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

Bach. Enf. Heyser Cubas Vargas

**ASESORAS**

Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios

Dra. Elena Vega Torres

**JAÉN, PERÚ**

**2018**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**FILIAL JAÉN**



**RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS EN**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA CIUDAD DE JAÉN, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

Bach. Enf. Heyser Cubas Vargas

**ASESORAS**

Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios

Dra. Elena Vega Torres

**JAÉN, PERÚ**

**2018**

COPYRIGHT©2018 by  
**HEYSER CUBAS VARGAS**  
Todos los Derechos Reservados

Cubas H.2018. (**Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017**) Heyser Cubas Vargas.57 páginas.

ASESORAS: Albila Beatríz Domínguez Palacios

Profesora principal adscrita a la Facultad Ciencias de la Salud de la UNC

Elena Vega Torres

Profesora principal adscrita a la Facultad Ciencias de la Salud de la UNC

Disertación Académica en licenciado en enfermería-UNC, 2018.

RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y  
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS EN  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA CIUDAD DE  
JAÉN, 2017.

AUTOR: Bach.Enf. Heyser Cubas Vargas

ASESORAS: Dra. Albila Beatríz Domínguez Palacios

Dra. Elena Vega Torres

Tesis aprobada por los siguientes miembros:

JURADO EVALUADOR



.....  
Insolina Raquel Díaz Rivadeneira  
Presidente



.....  
Lucy Dávila Castillo  
Secretaria



.....  
Francisca Edita Díaz Villanueva  
Vocal

JAÉN 2018, PERÚ

Se dedica este trabajo a:

Mis padres: Maruja Vargas Herrera y Eusebio Cubas Coronel porque en todo momento me impulsaron a seguir adelante.

Todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional durante los años de estudio hasta la culminación de la tesis.

**Heyser**

**Se agradece a:**

Dios por concederme la vida, por guiar mis pasos durante los estudios profesionales, hasta concluir con éxito esta tarea emprendida.

Los participantes de la investigación que facilitaron la realización del estudio.

Los directores de los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén por las facilidades otorgadas.

La Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén, por haberme brindado la oportunidad de ser profesional, y a la plana docente por los aportes y dedicación durante mi formación.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO I: El Problema de investigación.....</b>	<b>3</b>
1.1.Planteamiento del problema.....	3
1.2.Justificación de la investigación.....	4
1.3.Objetivo general y específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico.....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.2. Bases teóricas.....	7
2.2.1 Cultura organizacional.....	7
2.2.2 Satisfacción laboral.....	16
2.2.3 Insatisfacción laboral.....	19
2.2.4 Satisfacción laboral y comportamiento organizacional.....	21
2.3. Hipótesis de investigación.....	21
2.4. Variables de estudio.....	21
<b>CAPÍTULO III: Marco Metodológico.....</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Población de estudio.....	22
3.3. Unidad de análisis.....	23
3.4. Marco muestral.....	23
3.5. Técnicas e instrumentos.....	23
3.6. Procesamiento y análisis de datos.....	26
3.7. Consideraciones éticas de la investigación.....	27
3.8.Dificultades y limitaciones.....	27
<b>CAPÍTULO IV: Resultados Y Discusión.....</b>	<b>28</b>
4.1. Resultados.....	28
4.2. Discusión.....	32
4.3. Conclusiones.....	37
4.4. Recomendaciones.....	37
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>38</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>44</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tipo de cultura organizacional según dimensiones. Centros de salud de la ciudad de Jaén; 2018	28
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los enfermeros según dimensiones. Centros de salud de la ciudad de Jaén; 2018	31
Tabla 3. Cultura organizacional y la satisfacción de los enfermeros en los centros de salud de Jaén; 2018	31

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipo de cultura organizacional en los centros de salud de la ciudad de Jaén; 2018	29
Figura 2. Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros de los centros de salud de Jaén, 2018	30

**LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1: Operacionalización de variables	45
Anexo 2a: Cuestionario para medir la cultura organizacional	46
Anexo 2b: Cuestionario para medir satisfacción laboral	48
Anexo 3: Solicitud de permiso a instituciones	50
Anexo 4: Consentimiento informado	51
Anexo 5: Datos estadísticos	52
Anexo 6: Repositorio digital institucional	55

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**MINSA** : Ministerio de Salud

**RUS** : Recursos Humanos en Salud

## RESUMEN

Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén. Estudio descriptivo correlacional. La población de estudio la constituyeron 30 enfermeros. Para medir la variable cultura organizacional, se utilizó el cuestionario validado por Olmos y Socha y para la variable satisfacción laboral el cuestionario validado fue por Salazar y adaptado a la realidad local por el autor, Se administró previo consentimiento informado. Los datos fueron procesados en el programa SPSS Ver. 21 y analizados utilizando estadística descriptiva y la prueba de D Somers y la correlación Spearman. Se concluyó: el tipo de cultura organizacional dominante en los establecimientos de salud es débil, expresada en la no incorporación de políticas de reconocimiento a la buena labor, orientación del trabajo a los resultados más que a los procesos, escasa promoción del trabajo en equipo y poco interés por el desarrollo personal y profesional. El nivel de satisfacción laboral es baja, indicado en las dimensiones: remuneración, prestación y satisfacción intrínseca. Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén ( $p < \alpha = 0.05$ ).

**Palabras clave:** Cultura organizacional, satisfacción laboral, enfermeros

## ABSTRACT

Relationship between organizational culture and job satisfaction of nurses in health establishments in the city of Jaén, 2017

The objective of the research was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in nurses of health establishments in the city of Jaén. The study was of the descriptive correlational type. The investigated population was constituted by 30 nurses. The variable organizational culture was measured using the questionnaire validated by Olmos and Socha, and the job satisfaction variable with the questionnaire validated by Salazar and adapted to the local reality by the author. And they were administered with prior informed consent. The data was processed in the SPSS program. Ver.21, and analyzed using descriptive statistics, the Somers D test and the Spearman correlation. It was concluded: the type of organizational culture dominant in health establishments was weak, expressed in the non-incorporation of policies of recognition of good work, orientation of work to results rather than processes, poor promotion of teamwork and little interest in personal and professional development. The level of job satisfaction was low, indicated in the dimensions: remuneration, benefit and intrinsic satisfaction.

There was a significant relationship between organizational culture and job satisfaction of nurses in health facilities in the city of Jaén ( $p < \alpha = 0.05$ ).

Keywords: organizational culture, job satisfaction, nurses

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de la salud enfrentan problemas de diversa índole, entre ellas las relacionadas con el desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos del personal, como los referidos al profesional de enfermería. Entre las dificultades se señalan, la baja satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo oportuno, con calidad y calidez. Las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas a variables del ámbito organizacional como son las condiciones físicas y materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas y de control, las relaciones interpersonales, el desarrollo personal, y la relación con los órganos directivos.

La satisfacción laboral es la medida en el que las personas satisfacen sus necesidades y el grado en que ven realizadas las aspiraciones respecto a su trabajo, sean estas de tipo social, personal, económico o higiénico. Mediante los índices de satisfacción normalmente se ausculta al personal, ya que no es posible describir las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que perciben y opinan los colaboradores.

En esa línea el estudio de la cultura organizacional puede constituirse en una oportunidad y una estrategia efectiva a la hora de mejorar las condiciones actuales y futuras de las instituciones de salud, que están enfrentando situaciones que ameritan cambios o reformas en el sistema sanitario a fin de disminuir las brechas en los indicadores sanitarios.

La cultura organizacional es fundamental para los empleados, pues tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores, que por hoy se ve afectada. Una cultura organización fuerte, contribuirá a mejorar no sólo el ambiente laboral, sino también, contribuirá a mejorar el desarrollo individual y profesional de los enfermeros, que redundará sin lugar a dudas en una alta calidad del cuidado enfermero.



Dada su relevancia, se planteó el objetivo de determinar si existe relación directa y significativa entre los elementos de la cultura y la satisfacción laboral en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén.

Con el estudio, se pretende despertar la reflexión de los directivos, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal de enfermería, considerando a la cultura como factor determinante en la eficacia administrativa y la calidad de atención a las personas y familias, expresado en la satisfacción laboral. Si bien, este estudio se circunscribe a un contexto particular, puede ser base para entender otros escenarios donde se presenten circunstancias similares

En el estudio se siguió un diseño no experimental, tipo descriptivo, transversal, correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 30 enfermeros de cuatro centros de salud de la ciudad de Jaén (Centro de salud Morro Solar, Magllanal, Montegrande y Fila Alta). La limitación más importante está referida el tamaño de la población, que no posibilita la generalización de los resultados y al diseño que no establece causalidad solo determina relación entre variables.

Este trabajo está organizado en los siguientes apartados: Introducción. Capítulo I: *El problema de investigación*: contiene la definición y delimitación del problema, objetivos y justificación. Capítulo II: *Marco teórico*: incluye, los antecedentes de la investigación, bases teóricas, hipótesis y variables de estudio Capítulo III. *Marco metodológico*: este recoge, el diseño y tipo de estudio, población, técnica e instrumento de recopilación de datos, procesamiento y análisis de datos, consideraciones éticas y las limitaciones Capítulo IV: Resultados y discusión: presentan los resultados del estudio, en figuras, tablas simples y de contingencia, y la discusión. Así mismo, se señala las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La cultura organizacional en las instituciones de salud está condicionada por múltiples aspectos como el marco jurídico que soporta las condiciones laborales del personal; la misión y visión, la estructura vigente, así como las políticas, las formas de financiamiento y la cultura predominante en el contexto social<sup>1</sup>. Entre más independencia alcanzan las organizaciones, mayor es su satisfacción para responder a la demanda<sup>2</sup>.

En Venezuela Puertas<sup>3</sup> demostró, insatisfacción del personal de enfermería respecto al ambiente laboral. Collart<sup>4</sup> señala que existen algunos factores que inciden negativamente tanto en la satisfacción del sujeto como en la organización entre ellas se señala, la escasa capacidad de liderazgo en las jefaturas, inadecuada resolución de conflictos, condiciones físicas, ambientales, infraestructura y equipos obsoletos.

En un estudio realizado en México, también se señala que el ambiente laboral es preocupante debido a que se ha creado una cultura de resistir y sobrevivir, por la situación económica que atraviesa el país. Las personas no disfrutan de lo que hacen, se quejan de sus salarios, pero la gran mayoría permanecen en sus empleos por temor a no encontrar algo mejor o por la seguridad de recibir un sueldo mensual<sup>5</sup>.

En el Perú, en los últimos años se ha incrementado el desempleo, es por ello, que la mayoría de profesionales optan por aceptar la primera oferta laboral que se les presente, desempeñándose en actividades que no son afines a su profesión; ocasionando dificultades en el desenvolvimiento laboral y por ende insatisfacción<sup>6</sup>.

El desempeño laboral del personal de salud se ve afectado por los estilos de liderazgo de los directores ejecutivos, que duran tan poco en el cargo, la escasa comunicación, alta rotación del personal asistencial sin previo aviso, confrontación entre los valores institucionales y personales; todo ello, genera un clima laboral tenso y autoritario, que en el común de los casos, hace que el personal se torne apático ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio<sup>7</sup>.

En los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén se observa carencia de recursos humanos, materiales y financieros que repercuten sobre la organización y la sobrecarga del trabajo; se suma a esto el poco reconocimiento social y una imagen que no está en concordancia con las actuales aspiraciones de la profesión. Además, se evidencia desmotivación por los bajos salarios e inadecuadas condiciones del espacio físico.

El estudio se enfoca en los servicios de enfermería por ser medular en la estructura organizacional de los servicios de salud.

Ante la situación expuesta se planteó la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017?

## **1.2. Justificación de la investigación**

Estudiar la cultura organizacional y la satisfacción laboral es de gran importancia para entender su dinámica e identificar situaciones del ambiente laboral, que permita plantear soluciones eficaces y oportunas.

En los establecimientos de salud se ha evidenciado comportamientos que reflejan la falta de identificación con el medio laboral, y la insatisfacción por parte de un grupo de personal de enfermería respecto a los reconocimientos, el ambiente de trabajo, la seguridad del empleo, el salario, entre otros.

El nivel de desempeño de los trabajadores, muchas veces se ve influido por su cultura organizacional, donde los valores, las costumbres de una institución, los ritos, creencias, lenguajes, los estilos de comunicación y la aplicación de la normativa propia, permite crear y fortalecer un alto grado de eficacia en el desarrollo de las funciones del personal. Una cultura organización fuerte, contribuirá a un mejoramiento no sólo del ambiente laboral, sino también, del desarrollo individual y profesional de los enfermeros.

Con el estudio, se pretende despertar la reflexión de los directivos, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando a la cultura como factor determinante en la eficacia administrativa y la calidad de atención a las personas y familias, expresado en la satisfacción laboral.

Si bien, este estudio se circunscribe a un contexto particular, puede ser base para entender otros escenarios donde se presenten circunstancias similares

### **1.3.Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén

#### **Objetivos específicos**

- a) Describir el tipo de cultura organizacional predominante en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén y los elementos que la conforman
- b) Identificar el nivel de satisfacción de los enfermeros que laboran en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Figueroa<sup>8</sup> en su investigación que tuvo como objetivo identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental, en Guatemala, en el año 2015, concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa entre variables, con un  $p > 0,05$ ; es decir que una variable no incide en la otra.

Ortega<sup>9</sup> en la investigación de tipo descriptivo correlacional, realizada en México, el año 2008, identificó que la cultura organizacional dominante en un Hospital de la secretaría de salud de Morelos, es la del poder y la preferida es la del desempeño. Concluye que identificar estos modelos de la cultura organizacional permite entender las diferenciales de desempeño en la gestión del cuidado enfermero a los usuarios hospitalizados y plantear aspiraciones de mejoras en el propio servicio.

Umaña<sup>10</sup> al estudiar en Costa Rica la relación entre estilos y condición de vida de los profesionales de enfermería del Hospital de Guápiles, muestra que un alto porcentaje de los enfermeros, presentan estilos intra y extra laborales de vida no saludables, afectando negativamente la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales por la sobrecarga de trabajo, sobre esfuerzo físico, estrés, desmotivación, condiciones del espacio físico. Los servicios más estresantes son sala de partos, urgencias y supervisión de enfermería.

Chumpitaz<sup>11</sup> en su investigación dirigido a determinar la cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” Policía Nacional del Perú, según la tipología cultural de Harrison, concluyó que, la Cultura Organizacional actual está orientada al poder y al rol, y, la Cultura Organizacional deseada está orientada a la tarea y a la persona.

## **2.2. Base teórica conceptual**

### **2.2.1. Cultura organizacional**

En la actualidad las organizaciones conforman elementos dinámicamente relacionados donde se desarrollan una serie de actividades con la finalidad de cumplir con sus objetivos y metas. Es por ello, que la cultura organizacional hoy en día cobra gran importancia, puesto que se ha reconocido que ésta, determina la manera en cómo funciona una organización, reflejándose en gran medida en las estrategias, estructuras y sistemas.

Stoner<sup>12</sup> afirma que la cultura organizacional es el conjunto de elementos importantes como normas, valores, actitudes y creencias que son compartidos por los miembros de una organización. Por consiguiente, la cultura es la manera en que una empresa ha aprendido a manejar sus conductas y contextos; donde estos elementos se fundamentan para crear y definir lo que significa trabajar en una organización particular.

García<sup>13</sup>, dice que la cultura organizacional es el conjunto de formas de efectuar las tareas ya sea consciente o inconscientemente, que con el paso del tiempo cada organización asume, para establecer y afianzar fuertemente el pensamiento y comportamiento de sus empleados.

Por su parte Robbins<sup>14</sup> señala que la cultura organizacional es un sistema de conductas y significados compartidos entre los trabajadores de una organización y que sin lugar a dudas la distinguen de las demás organizaciones. Lo cual indica que una cultura es algo que se puede apreciar a simple vista y por ello, es de gran importancia que los miembros de una institución comprendan y conozcan el entorno laboral al que pertenecen con el propósito de poder manifestar y poner en práctica la misión, visión, valores, metas y objetivos de la organización.

### **Elementos de la cultura organizacional:**

Se dice que los elementos de la cultura organizacional son la suma de todos los valores compartidos por los miembros de una organización. Se manifiesta y se expresa de muchas formas según los elementos que la integran, los cuales pueden agruparse en los siguientes elementos:

*Elementos visibles:* Entre los cuales se manifiestan, ceremonias, ritos, normas, slogans, conductas, símbolos, etc., la mayor parte son observables y explican cómo y por qué se realizan las cosas.

*Elementos invisibles:* Estos se encuentran generalmente a nivel más profundo; en la mente de los trabajadores de la institución en donde habitan sus sentimientos, valores, creencias, actitudes, suposiciones, etc., que son muchas veces difíciles de explicar pero que influyen considerablemente en la forma de actuar de los empleados; estos elementos invisibles constituyen el inconsciente organizacional.

*Elementos simbólicos:* ritos, arquitectura organizacional; logotipos, imágenes visuales, uniformes, lemas e historias; conforman algunos de los símbolos representativos. De esta manera, la formación de éstos, despiertan la conciencia de los miembros de pertenecer a una institución.

*Elementos estructurales:* se relacionan con los niveles de autoridad y decisión, establecimiento de normas y políticas, estrategias, procedimientos y jerarquías; la difusión de estos elementos permiten a los empleados estar identificados con su organización.

*Elementos materiales:* se evidencian en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos, que hacen que una organización se distinga de las demás.

*Elementos conductuales:* están relacionados con el comportamiento humano, formas de motivar al personal, comunicación, liderazgo, proceso de toma de decisiones, etc.; que permiten que el personal esté satisfecho y a gusto con la labor que desempeña <sup>15</sup>.

A continuación se hace una breve descripción de algunos aspectos de los elementos visibles e invisibles señalados anteriormente, que son objeto de estudio, en la investigación:

**Valores:** Luna y Pezo<sup>16</sup> definen los valores como “los cimientos y la médula de la cultura organizacional y de cambio, inspiran la razón de ser, reflejan las metas reales, así como las normas, creencias y conceptos básicos de una empresa y sus empleados.”

Los valores manifestados por jefes y empleados son de gran importancia dentro de la organización, puesto que éstos determinan su efectividad y éxito<sup>17</sup>.

Por ello, cabe destacar que los valores deben ser creados, promulgados y practicados; éstos deben ser claros, iguales, compartidos y aceptados por todos los miembros de la institución para que todos formen un solo criterio y a través de ello, fortalezcan sus intereses mutuos.

El fomento de los valores en una institución es importante por tres razones:

- Se convierten en elementos de motivación para el desempeño y el comportamiento de los empleados.
- Definen el carácter de la organización.
- Crean un sentido de identidad con la institución.

De la misma manera, Robbins<sup>14</sup> indica que para mantener una cultura es necesaria la contratación de personas con capacidad para adecuarse y disponibilidad para desenvolverse fácilmente dentro de ese ambiente; pero sobretodo será necesario que los directivos den el ejemplo a sus colaboradores de la identificación que junto a la socialización de la misma, será menos probable que transformen los valores, creencias y costumbres de la institución.



**Creencias.** Es lo que se considera verdadero o acertado para dirigir la organización, incluye aquellos sentimientos capaces de inducir a la acción, que suelen modificar la percepción, la interpretación e integración de las sensaciones, y que influyen en la manera de hacer las tareas <sup>15</sup>.

**Clima.** Es la atmósfera o los sentimientos dentro del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar. El clima puede ser saludable o nocivo, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los participantes con respecto a la organización.

**Normas.** Conjunto de suposiciones o expectativas explícitas o implícitas que tienen los miembros de una organización respecto a las conductas que son apropiadas o inadecuadas, permitidas o prohibidas y que expresan los valores de una organización; revelan lo que piensan, sienten o creen los miembros de esa organización. Es importante ver lo que una organización hace, cómo se comportan los colaboradores y las instituciones; por ejemplo: normas de lenguaje, vestido, comportamiento interpersonal, interiorización de las normas, decisiones tomadas por consenso o imposición, entre otras <sup>18</sup>.

**Símbolos.** El ser humano percibe la realidad por mediación del universo de símbolos (Lenguaje, arte, técnica, mitos) que nos permite comunicarnos, organizarnos, participar. Todo símbolo conlleva un significado propio del entorno cultural en el que surge y se mantiene, de allí que lo importante para operar dentro de una cultura es el concepto de significado, que toda cultura organizacional crea y recrea continuamente, ejemplo de símbolos: logotipos, emblemas; slogans; mobiliarios; estado y distribución de las oficina; publicidad, himnos, uniformes <sup>17</sup>.

**Filosofía.** Entendida como las políticas establecidas e ideologías que guían las acciones organizacionales <sup>18</sup>

## **Características de la cultura organizacional:**

Amorós<sup>19</sup> muestra que existen siete características esenciales que definen la cultura en una institución:

1. Innovación y toma de riesgos
2. Atención al detalle
3. Orientación a los resultados
4. Orientación hacia las personas
5. Orientación al equipo
6. Energía
7. Estabilidad

De la misma manera, Robbins<sup>14</sup> define cada una de estas características de la siguiente manera:

1. *Innovación y asunción de riesgos*: grado en que los empleados son estimulados para que sean creativos e innovadores y de esta manera no teman a correr riesgos.
2. *Atención al detalle*: calidad que se espera que los empleados empleen al momento de ejercer su labor, mostrando precisión, análisis y atención al detalle.
3. *Orientación a los resultados*: la manera en que los gerentes se concentran en los resultados o bien, la producción de la institución más que en las técnicas y los procesos empleados para alcanzarlos.
4. *Orientación a las personas*: característica donde la gerencia toma en cuenta la consecuencia de los resultados en sus trabajadores.
5. *Orientación a los equipos*: en esta característica las tareas y responsabilidades se desarrollan de manera grupal a través de equipos de trabajo y no individualmente.

6. *Energía*: característica emprendedora y competitiva antes que ser conformistas.

7. *Estabilidad*: en esta característica el desempeño y las actividades de la organización están dirigidas a mantener una posición y no al crecimiento de ésta.

Estas características se presentan continuamente en una institución ya sea en un nivel bajo o alto; por ello, Robbins<sup>14</sup> señala que el evaluar cada una de ellas con la organización, indican la cultura e imagen por la que están conformados. Dichas características son la base fundamental para que los trabajadores comprendan y se sientan identificados con lo que hacen y la forma de comportarse dentro de sus instituciones.

### **Tipos de cultura organizacional**

Luna y Pezo<sup>16</sup> consideran que es importante detectar con exactitud el tipo de cultura organizacional predominante en cada institución, identificando con ello las características de su cultura, para que a partir de ello se pueda introducir los cambios que fueran necesarios:

#### *a) Según el comportamiento organizacional*

*Cultura fuerte*: en esta cultura los valores se manifiestan con intensidad y son compartidos por todos los miembros de la organización. Asimismo, las autoridades no se preocupan en gran parte por implantar normas y reglas que rijan o bien orienten la conducta de sus trabajadores.

*Cultura débil*: en esta cultura los trabajadores regularmente no aprovechan debidamente su tiempo para ejercer sus labores, no saben por dónde empezar y a consecuencia de ello, es necesario crear y establecer nuevas normas y reglamentos formales que guíen la conducta de éstos<sup>20</sup>.

b) Según factores de liderazgo y gestión

*La cultura basada en el control*, es autocrática, desconfiada, conservadora y definitiva, el líder es firme, impersonal, realista, sistemático, objetivo y prescriptivo.

*La cultura colaborativa*, es adaptativa democrática, informal, participativa y confiada. Se basa en las relaciones entre personas. El líder actúa como una especie de entrenador y realiza acciones de integración dirigidos a la formación de equipos basados en mucha confianza.

*La cultura basada en la competencia*, es asertiva, persuasiva, eficaz, formal, objetiva racional. Le gusta asumir retos y tareas difíciles, deja a un lado emociones personales y se centra en la tarea. El líder es asertivo y tiene capacidad para predecir el futuro y establecer metas ambiciosas, sabe rodearse de las personas más competentes y les exige mucho.

*La cultura formativa*, es atenta (presta atención a las personas), emocional, permisiva, generosa, humanista, educativa, personal y relajada se centra en las personas y no en las tareas y hace hincapié en la mejora de la formación personal de sus empleados. El líder actúa como catalizador, orientador, inspirador, promotor auxiliar y enlace y sabe dar responsabilidades, derechos y autonomía<sup>21</sup>.

c) Según la sociabilidad y solidaridad

Pueden ser:

- Cultura en Red

*Espacio Físico*. Las personas se mueven con total libertad dentro de los ambientes de los demás. Las oficinas pueden estar decoradas con fotografías de familia o de compañeros, postales, dibujos y notas de humor. Se dedican grandes espacios para actividades sociales: salas de café, instalaciones deportivas.

*Comunicación.* Existe abundante comunicación, lo cual posibilita un intercambio de información y alta creatividad. Se puede prestar una considerable atención a la forma “correcta” de comunicar; es decir, al estilo, la forma y la presentación más que al contenido.

*Tiempo.* Las personas usan el tiempo para relacionarse entre ellas y no están prohibidas por hacerlo. Además, las actividades sociales son una prolongación de la jornada laboral.

*Identidad.* Las personas se identifican unas con otras; fuertes lazos de sociabilidad intensifican sentimientos de similitud entre los individuos.

- Cultura mercenaria

*Espacio físico.* El espacio es distribuido “funcionalmente”, con la finalidad de que el trabajo, se haga de manera efectiva. Se malgasta poco espacio en las zonas de trabajo. La decoración de las oficinas suelen estar dominada por premios, reconocimientos de logros conseguidos etc. La distribución del espacio está unida al logro y no hay plazas de aparcamiento para el personal; la prioridad puede ser el cliente.

*Comunicación.* La comunicación es directa y está centrada en el trabajo. Los conflictos suelen resolverse cara a cara o en el ámbito legal. Las reuniones son profesionales, bien planteadas y con un claro enfoque hacia la acción.

*Tiempo.* Las jornadas largas son la norma habitual de la empresa, aunque es aceptable marcharse una vez que la tarea se ha finalizado. Cuesta mucho conocer a las personas fuera de sus roles de trabajo.

*Identidad.* Las personas se identifican con el éxito de la compañía para la que trabajan. Lo que une a las personas son experiencias compartidas, objetivos e intereses más que sentimientos en común.

- Cultura fragmentada

*Espacio físico.* El trabajo está diseñado para favorecer el trabajo individual

sin interrupción. Las puertas suelen permanecer cerradas y los ambientes bien equipados para que los empleados no necesiten salir en ningún momento. Algunos individuos se caracterizan por su ausencia.

*Comunicación.* La charla está limitada a breves intercambios individuales en el pasillo o por teléfono. Existe una cierta resistencia a las reuniones siendo habitual que haya dificultades para convocarlas y que resulte muy difícil dirigir las sin el aburrimiento de sus asistentes y con independencia de su duración. Los documentos pueden reemplazar la conversación cara a cara, pero no hay garantía que sean leídos por las personas a las que van dirigidos.

*Tiempo.* La mayoría del tiempo se dedica a la búsqueda de la excelencia profesional y técnica individual. Es posible que algunas personas trabajen “juntos” durante muchos años sin llegar a conocerse unos a otros. La óptima gestión del tiempo es una habilidad clave y con frecuencia implica un complejo control de la agenda.

*Identidad.* Las personas se identifican con valores de individualismo y libertad, con excelencias técnicas personales, con organizaciones que minimicen interferencias.

- Cultura comunal.

*Espacio físico.* La mayoría del espacio es compartido formalmente (espacios abiertos) o informalmente (mucho movimiento de entrada y salida). El logo corporativo figura en todas partes, la decoración de los ambientes extenderá o adaptará el lenguaje de los valores, la misión o la filosofía de la organización.

*Comunicación.* La comunicación fluye fácilmente dentro y fuera de los diferentes niveles, departamentos.

*Tiempo.* La gente vive en el trabajo; la vida profesional es tan absorbente, que el tiempo “convencional” es ignorado.

*Identidad.* Las personas se identifican con los valores y la misión de la compañía. Su filosofía se vive; las palabras son puestas en práctica, representadas, debatidas, aplicadas y desarrolladas <sup>12</sup>.

### **Funciones de la cultura organizacional:**

Davis y Newstrom<sup>22</sup> señalan cuatro funciones básicas de la cultura organizacional:

1. Proporciona identidad a los miembros de una institución.
2. Facilita el compromiso de los empleados.
3. Fomenta la estabilidad del sistema social.
4. Facilita la coordinación a través de la conducta de las personas, proporcionando a los empleados normas adecuadas sobre lo que deben hacer y decir.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un aspecto que debe ser medido frecuentemente en toda institución porque permitirá contar con un talento humano eficiente, eficaz, proactivo y satisfecho con el trabajo que desempeña dentro de la organización y que cumplirá con los altos índices de producción.

Davis y Newstrom<sup>22</sup> definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo. Está relacionada con una actitud afectiva, o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción en el trabajo tiene relación con tres actitudes en los colaboradores:

- a) Dedicación al trabajo
- b) Compromiso organizacional

c) Estado de ánimo en el trabajo

d) Satisfacción laboral

Los autores estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. Ésta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción)

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly<sup>23</sup> la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

### **Factores que favorecen la satisfacción laboral.**

Según Robbins<sup>14</sup> la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores como congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración y grados de libertad que procura el trabajo, entre otros. Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo.

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.



Para Gibson, Ivancevich y Donnelly<sup>23</sup> los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros. Fernández y Ríos<sup>24</sup> señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

**Retribución económica:** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

**Condiciones físicas del entorno de trabajo:** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

**Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa:** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

**Relaciones con los compañeros de trabajo:** Son las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

**Apoyo y respeto a los superiores:** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

**Reconocimiento por parte de los demás:** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para

realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

**Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo:** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

### **2.2.3. Insatisfacción laboral**

Márquez<sup>25</sup> indica que la insatisfacción laboral produce una baja en la eficiencia del empleado y que, puede expresarse a través de conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro, es decir que la insatisfacción laboral conduce al empleado a la frustración y ello a la vez a asumir ciertas conductas, que encaminan a dos ejes: Activo-Pasivo y Destructivo, Constructivo, de acuerdo a su orientación, manifestando ciertas respuestas frente al puesto que desempeñan, entre las que se encuentran:

Salida, abandono: Incluye buscar un nuevo empleo además de la renuncia. Insatisfacción expresada por medio de una conducta dirigida al abandono de la organización.

Voz, expresión: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia del mejoramiento, la discusión de problemas y algunas formas de actividad sindical. Insatisfacción expresada por medio de intentos activos y constructivos de mejorar la situación.

Negligencia: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. Insatisfacción expresada permitiendo que la situación empeore.

Lealtad: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones.

Incluye hablar a favor de la organización y su administración. Esto quiere decir que harán lo correcto y se confía en ella.

La insatisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para la persona, puede afectar las actitudes ante la vida, su familia y sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional.

La satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación, de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores como las condiciones del mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no el trabajo actual.

Un moderador importante de la relación entre satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador. El grado de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que mejor se desempeñan. Debido a que la organización hace esfuerzos considerables para conservar a estas personas. Les dan aumentos, elogios, reconocimientos, más oportunidades de ascender, etc. Todo lo contrario ocurre con los que tienen un rendimiento bajo, la organización se esfuerza poco por retenerlos e incluso despliega presiones sutiles para incitarlos a renunciar<sup>26</sup>.

#### 2.2.4. Satisfacción laboral y comportamiento organizacional

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto. Son más proclives a esforzarse más allá de su deber, pues quieren pagar sus experiencias positivas. En congruencia con esta manera de pensar, los primeros análisis del comportamiento ciudadano organizacional daban por hecho que había un vínculo estrecho con la satisfacción.

Si el trabajador no está de acuerdo con su supervisor, y visualiza como justos los procedimientos de la organización y el salario, su satisfacción no será mucha. En cambio, si le parece que los procedimientos y los resultados son justos, se siente confiado. Cuando un empleado confía en su jefe, está más dispuesto a actuar voluntariamente por encima de los requisitos formales de su puesto<sup>27</sup>.

#### 2.3. Hipótesis

Existe relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la Satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén

#### 2.4. Identificación y definición de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional
Cultura organizacional	El conjunto de valores, creencias y principios fundamentales compartidos entre los miembros de un establecimiento de salud.	Todos aquellos aspectos que caracterizan la cultura como los valores, símbolos, clima, filosofía, creencias que prevalece en las organizaciones de salud. Se clasifica en cultura fuerte y cultura débil.
Satisfacción laboral	Actitud general que adopta el enfermero ante su trabajo. Indica la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían recibir.	Aspectos relacionados con la supervisión y participación, remuneraciones, beneficios, incentivos, ambiente físico y relación interpersonal.  Se clasifica satisfacción: alta, media, baja.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es un estudio descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo.

*La investigación descriptiva*, presenta los hechos y eventos que caracterizan la realidad observada tal como ocurren. Ordena los rasgos, atributos, características de acuerdo con el problema investigativo planteado<sup>28</sup>. En este caso se describió la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén en sus elementos o dimensiones.

*Transversal*, porque el estudio se realiza en un momento y tiempo determinado. Los datos se recogieron en los meses de agosto a octubre de 2017 en los centros de salud de la ciudad de Jaén.

*Correlacional*. Hernández, Fernández y Baptista<sup>28</sup> señalan que la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más categorías o variables. En este caso se midió la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

*Cuantitativa*. “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico”; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se establece una serie de conclusiones respecto de la hipótesis<sup>28</sup>.

#### 3.2. Población de estudio

La población estuvo constituida por 32 enfermeros que laboran en los centros

de salud de la ciudad de Jaén [Centro de Salud de Morro Solar (11), Magllanal (13), Montegrande (04) y Fila Alta (04)].

Luego de aplicar los criterios de inclusión: Enfermeros que se encuentren laborando más de seis meses en el establecimiento de Salud, enfermeros que laboran en todos los procesos de atención y que desearon participar voluntariamente, y como criterios de exclusión: enfermeros que se encuentren en período vacacional, la población quedó conformada por 30 enfermeros, dos (02) profesionales estuvieron de vacaciones, uno del Centro de Salud de Morro Solar y otro del Centro de salud de Magllanal.

### **3.3. Unidad de análisis**

Lo conformaron cada uno de los enfermeros de los centros de salud de la ciudad de Jaén.

### **3.4. Marco muestral**

Lo constituyó el listado de enfermeros que fue entregado por el órgano directivo de los establecimientos estudiados.

### **3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Métodos

*Método Científico*, proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos.

Método estadístico, referido a la estadística descriptiva que permitió presentar los datos en tablas y gráficos, etc.

Método inductivo-deductivo, se sacan conclusiones partiendo de datos particulares, utilizando la encuesta como técnica; así como el cuestionario estructurado<sup>28</sup>.

#### **Técnicas e instrumentos**

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert. Para medir *la variable cultura*

*organizacional* se utilizó el instrumento elaborado por Schein en los años 80, validado en el año 2006 por Olmos y Socha<sup>29</sup> en Guatemala y en el año 2017 por De la Torre y Afan<sup>30</sup> en Lima. La confiabilidad del instrumento evaluado en Perú, mostró un valor de 0,910 según el Alfa de Cronbach (anexo 5), lo que indica que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

La validez, grado en el que el instrumento mide la variable que se busca medir, fue evaluada a través de seis jueces expertos entre ellos: docentes del área de desarrollo en organizaciones, psicólogos, investigadores con experiencia en psicometría; el Alfa de Cronbach, muestra un valor de 0,83.

Los ítems fueron revisados por el investigador y los asesores para adaptarlos a la realidad local; sin embargo, no se hicieron modificaciones. Además, se aplicó el cuestionario al 10 % de la población (03) a través de una prueba piloto, para asegurar su comprensión y entendimiento.

El cuestionario está organizado en dos partes: la primera comprende los datos generales y la segunda, preguntas sobre la variable en estudio. Este instrumento está conformado por 18 preguntas o ítems, con respuestas: Nunca, algunas veces, casi siempre, siempre, con una escala de 1 – 4 donde: 1 es nunca y 4 es siempre (anexo 2 a). La medición se hizo por dimensiones y de forma general, según se muestra en la siguiente matriz:

### **Cultura organizacional por dimensiones**

<b>N°</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Ítems</b>
01	Valores	03	1,2,3
02	Creencias	03	4,5,6
03	Clima	03	7,8,9
04	Normas	03	10,11,12
05	Símbolos	03	13,14,15
06	Filosofía	03	16,17,18

### Tipo de cultura organizacional

Cultura fuerte	46- 72
Cultura débil	18 - 45

El segundo instrumento (anexo 2b) es el cuestionario de satisfacción laboral de José L. Meliá, adaptado por De la Torre y Afan<sup>30</sup> en Lima-Perú, consta de 26 ítems, utiliza la escala tipo Likert de 1-4. Donde, 4 es siempre, 3 es casi siempre, 2 es algunas veces y 1 es nunca.

La fiabilidad del instrumento es de 0,768, lo que también denota una alta confiabilidad, según lo señalan los autores De la Torre y Afan<sup>30</sup>.

A continuación se presenta la distribución de los ítems según dimensiones, lo que permitió identificar la satisfacción por dimensiones y la general:

### Satisfacción por dimensiones

N°	Dimensiones	N° de ítems	Ítems
<b>Satisfacción con la:</b>			
01	Supervisión y participación en la institución.	09	11,13,15,16,17,19,20,21 y 22
02	Remuneración y prestación	06	4, 9, 10,12, 14 y 23.
03	Satisfacción intrínseca	04	1, 2,3 y 18.
04	Ambiente físico	03	6, 7 y 8.
05	Cantidad de producción	02	5 y 26.
06	Calidad de producción	02	24 y 25.

Satisfacción total incluyó todas las preguntas



### Satisfacción general

Alta	79 -104
Media	53 - 78
Baja	26 -52

#### Proceso de recogida de datos

Para la recolección de datos, previamente se solicitó la autorización de los gerentes de los Centros de Salud de la ciudad de Jaén (anexo 3), quienes otorgaron el permiso correspondiente para la recolección de la data. Así mismo, se coordinó con la jefatura de enfermería de cada establecimiento.

El cuestionario se aplicó en cada establecimiento, de lunes a sábado, en las mañanas, durante tres meses de agosto a octubre, el periodo de tiempo fue extenso debido a la escasa disponibilidad de tiempo de los profesionales.

Previo a la administración del cuestionario se les explicó los objetivos del estudio y se obtuvo el consentimiento informado (anexo 4).

#### 3.6. Procesamiento y análisis de los datos

El procesamiento de la información se hizo de forma electrónica utilizando el programa estadístico SPSS versión 21. Los datos se presentan en gráficos y tablas simples y de consistencia.

Los datos se analizaron de la siguiente manera:

Análisis de los resultados estadísticos de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.

Comprobación de hipótesis

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

### **3.7.Consideraciones éticas**

La investigación se sustentó en los principios éticos establecidos<sup>31</sup>, puesto que no se violó la moral de las profesionales de enfermería, ni el ejercicio de la práctica profesional, los datos personales de los enfermeros encuestados se mantuvieron en el anonimato, antes de ser eliminados en su totalidad. Además, dichas encuestas se realizaron previo consentimiento de los enfermeros que voluntariamente aceptaron participar; así mismo, se tuvo en cuenta el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú. Art. 59, que a la letra dice: “Es deber de la Enfermera mantener su independencia profesional y ética para decidir su intervención en investigaciones, evitando su participación en aquellas que pongan en riesgo la vida y la salud de la persona”<sup>32</sup>.

### **3.8.Dificultades y limitaciones para el estudio**

La limitación más importante en el estudio, fue el tamaño de la población, que no permitió la generalización de los resultados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

El personal de enfermería que participó en el estudio, en gran proporción es de sexo femenino (76,7 %). La edad promedio de los enfermeros es de 37,6 años, en su mayoría tienen edades que superan los 35 años (66,6 %). Los años promedio que llevan laborando en los centros de salud es 8,4 años, 66,7 % están en el intervalo entre 6 meses a 10 años.

##### 4.1.1. Tipo de cultura organizacional en los establecimientos de Salud

Tabla1. Tipo de cultura organizacional según dimensiones. Establecimientos de salud de la ciudad de Jaén; 2018

Dimensiones	Tipo de cultura organizacional				Total	
	Débil		Fuerte			
	N	%	N	%	N	%
Valores	16	53,3	14	46,7	30	100,0
Creencias	16	53,3	14	46,7	30	100,0
Clima	18	60,0	12	40,0	30	100,0
Normas	15	50,0	15	50,0	30	100,0
Símbolos	17	56,7	13	43,3	30	100,0
Filosofía	15	50,0	15	50,0	30	100,0

En la tabla 1, se observa las dimensiones que caracteriza a la cultura organizacional en los establecimientos de salud: el clima dentro del ambiente laboral (60,0 %), los símbolos (56,7 %), valores (53,3 %) y las creencias (53,3 %), revelan que los enfermeros y las instituciones se comportan bajo la tipología de

una cultura débil; sin embargo, la cultura fuerte también, se manifiesta en una proporción importante, sobre todo respecto a las normas (50%) y filosofía (50%).

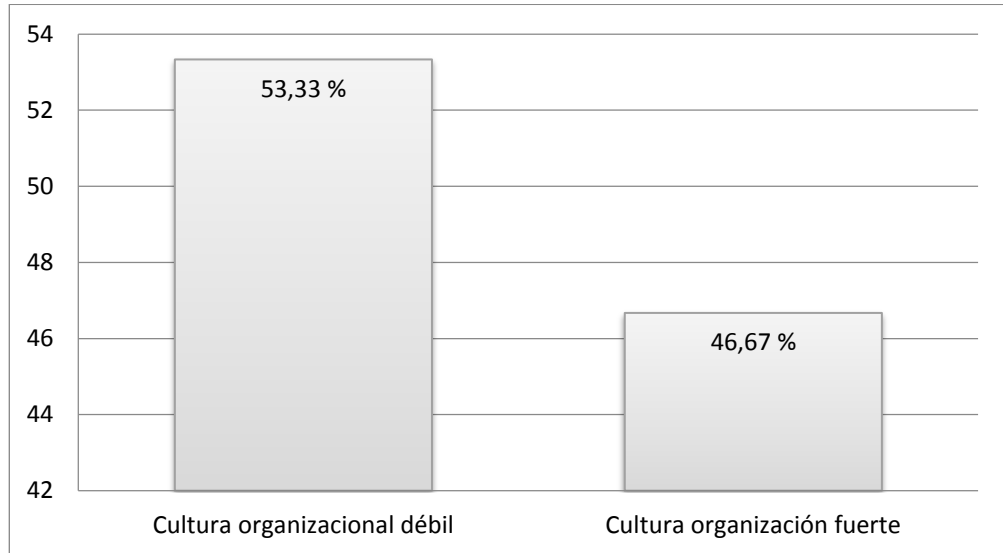


Figura 1. Tipo de cultura organizacional en los Centros de Salud de la ciudad de Jaén; 2018

En la figura 1, se observa el tipo de cultura organizacional compartido por el personal de enfermería en los centros de salud de la ciudad de Jaén. El 53,3 % de encuestados asumen que la cultura débil es la predominante y el 46,7 % la caracteriza como fuerte.

#### 4.1.2. Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud

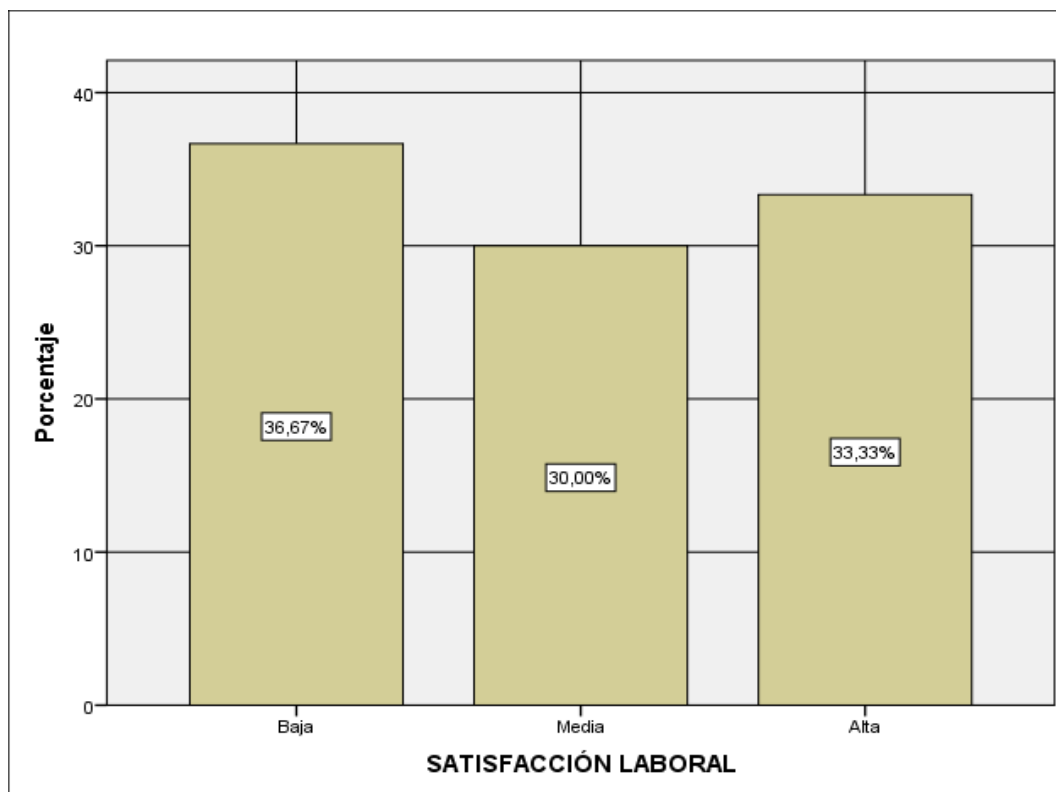


Figura 2. Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros de los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2018

El 36,67 % de los enfermeros expresan bajo nivel de satisfacción respecto a su trabajo en los establecimientos de salud; el 30,0% satisfacción media y el 33,3 % satisfacción alta.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los enfermeros según dimensiones. Establecimientos de salud de la ciudad de Jaén; 2018

Dimensiones	Nivel de satisfacción							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Supervisión y Participación en la institución	10	33,3	10	33,3	10	33,3	30	100
Remuneración y prestación	7	23,3	10	33,3	13	43,3	30	100
Satisfacción intrínseca	9	30,0	10	33,3	11	36,7	30	100
Ambiente físico	6	20,0	15	50,0	9	30,0	30	100
Cantidad de producción	5	16,7	13	43,3	12	40,0	30	100

En la tabla 2, se observa las dimensiones de la variable nivel de satisfacción laboral que obtuvieron puntuaciones que denotan un nivel de satisfacción media: ambiente físico (50,0 %), producción (43,3 %), y satisfacción baja: remuneración y prestación (43,3 %), satisfacción intrínseca (36,7 %); sin embargo, la supervisión y participación en la institución se manifiesta de manera homogénea en los tres niveles (33,3 %)

#### 4.1.3. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral

Tabla 3. Cultura Organizacional y la satisfacción de los enfermeros en los Centros de Salud

Tipo de cultura organizacional		N°	Satisfacción laboral			Total
			Baja	Media	Alta	
Débil	N°		9	4	2	15
	%		60,0	26,7	13,3	100,0
Fuerte	N°		2	5	8	15
	%		13,3	33,3	53,3	100,0
Total	N°		11	9	10	30
	%		36,7	30,0	33,3	100,0

D de Somers = 0.564

P=0.000

Correlación Spearman = 0.519

La tabla 3, muestra que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los enfermeros de los establecimientos de salud, confirmada por la prueba no paramétrica D de Somers, el  $p=0.000 < \alpha=0.05$ . Es decir, 95% de confianza de estas dos variables están relacionadas significativamente.

## 4.2. Discusión

De acuerdo a los resultados, se puede afirmar que las conductas y significados compartidos en los establecimientos de salud son propios de una *cultura débil* (53,9 %). Al analizar sus dimensiones: respecto a los valores, los profesionales de enfermería opinan que no se valúa la innovación ni el trabajo en equipo, y se da importancia a los resultados más que a los procesos. Las creencias, no están bien estructuradas para tener un trabajador comprometido con su institución, los enfermeros creen que su remuneración es baja y los recursos son exiguos para ejercer sus funciones. En cuanto, al clima laboral, los enfermeros perciben que no se da la suficiente autonomía para realizar su trabajo, lo que genera una atmosfera laboral desagradable. En relación a los símbolos, éstos, no son reconocidos, ni llevados de forma correcta para generar un lazo fuerte con la institución; se añade, los escasos estímulos para incentivar la buena labor.

Sin embargo, es importante mencionar, que una proporción importante de enfermeros perciben una *cultura fuerte* (41,1%), caracterizado por el respeto al marco normativo, horarios fijos, uso de vestuario formal y sanciones frente a una falta. En cuanto a la filosofía, existe coherencia relativa entre sus acciones y la misión institucional, ya que la institución contribuye en el desarrollo profesional de los enfermeros.

El Ministerio de Salud (MINSA)<sup>33</sup> señala: “si en un establecimiento de salud, se aprecia patrones culturales sin arraigo y poco consistentes, como falta de cohesión y compromiso organizacional, la cultura es débil”. Por su lado, Robbins<sup>34</sup> sostiene que una cultura débil, envía mensajes contradictorios sobre lo que es importante

para la organización; en cambio, la cultura fuerte, fomenta valores y normas orientadas a las personas, a los resultados, al trabajo compartido, impulsa la innovación y la tolerancia a los riesgos. Estos planteamientos sustentan los hallazgos del estudio, ya que son congruentes con los códigos ampliamente compartidos por los enfermeros en los centros de salud.

Domínguez, Rodríguez y Navarro<sup>35</sup> defienden que la cultura es la forma acostumbrada de pensar y hacer las cosas, y es compartida en mayor o menor medida por los miembros de la organización. Sobre la base de esta tesis, los centros de salud deben modificar las manifestaciones de la cultura débil, percibida como predominante, porque puede influir de manera negativa en la calidad del cuidado enfermero. Considerando que las organizaciones son unidades sociales creadas para alcanzar objetivos previamente trazados, se debe procurar la correcta conjugación de los recursos humanos, con los recursos materiales y técnicos, más aun si se asume que el ser humano es influido por su sistema de valores <sup>36</sup>. Además, deben promover principios acordes con un entorno socio sanitario en constante cambio.

Vilcape y Paucar <sup>37</sup> al estudiar la cultura organizacional de un centro médico, en sus conclusiones señalan, que: sus colaboradores practican ciertos valores, el clima laboral dentro de la institución no es el adecuado para lograr un óptimo desenvolvimiento del personal, existen normas bien establecidas, pero no se le da el uso adecuado, al igual que los símbolos. Estos hallazgos son similares a los encontrados en el estudio, y son manifestaciones de una cultura organizacional débil. Resultados similares al anterior son reportados por Hernández<sup>38</sup> en un estudio sobre la cultura organizacional en un hospital general de Guatemala; en este nosocomio no se permite a sus colaboradores ser innovadores y creativos en su desempeño laboral, por lo que no les gusta correr riesgos para hacer cambios en su servicio, el hospital no contribuye al desarrollo de los recursos humanos, por falta de mecanismos de control que supervisen su comportamiento, afectando la prestación del servicio.

Resultados contrarios muestra Quispe<sup>39</sup>, al estudiar la cultura organizacional en una Dirección de Salud, en Lima, donde concluye que este presenta una cultura



organizacional moderada y que solo el 29,5 % de los trabajadores la considera fuerte.

Respecto a la satisfacción laboral, el nivel alcanzado en mayor proporción es bajo (37%), si se adiciona la proporción de los que perciben un nivel medio (30%), se puede aseverar que la satisfacción respecto a la situación laboral en los establecimientos de salud es superior en el cincuenta por ciento de enfermeros (67%), aspecto, que invita a ser tomado en cuenta, considerando que los recursos humanos en enfermería son clave en el buen desempeño de los establecimientos de salud. Los usuarios que acuden a los establecimientos buscan satisfacer sus necesidades y expectativas con criterios de calidad, oportunidad y eficiencia, aspectos que se verán mermados si los Recursos Humanos de Salud (RUS) están desmotivados y escasamente identificados con su organización.

Los resultados son contrarios a los reportados por Juárez<sup>40</sup> que mostró un nivel de satisfacción media, y por Hernández et al.<sup>41</sup> quién señala que el personal de enfermería tiene nivel medio a alto.

En ese mismo sentido, al analizar la *dimensión de prestaciones*, los resultados del estudio difieren de los hallazgos de Robbins<sup>14</sup>, quien señaló que el personal de enfermería da importancia al salario, horarios y estabilidad en el empleo, lo que se traduce en una mayor productividad para la institución, por ello, es importante que los enfermeros se encuentren motivados para que sus tareas no se vuelvan monótonas. El autor muestra que la satisfacción se encuentra en el nivel medio,

Respecto a las remuneraciones, los resultados coinciden con Parra<sup>42</sup> quién también indica que el nivel de satisfacción es bajo. Los enfermeros manifiestan que sus remuneraciones son malas, injustas y menores de lo que se merecen. Robbins<sup>14</sup> señala que las personas desean sistemas de sueldos justos, definidos y acordes a sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales, y los niveles de sueldo de la comunidad, es posible que haya satisfacción.

Para que un trabajador este satisfecho con su trabajo, es necesario que esté motivado, ya que con la motivación y la satisfacción laboral pueda identificarse con la institución y pueda estar conforme con el trabajo que realiza.

Respecto a la *satisfacción intrínseca*, García<sup>43</sup> en su estudio realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social señaló que la satisfacción en el personal de enfermería en el factor intrínseco es más alta que en el factor extrínseco, lo cual nos indica que el personal se encuentra satisfecho con la responsabilidad asignada, reconocimiento de logros y en su desempeño laboral.

En cuanto a *la supervisión y participación* los resultados del estudio difieren de la tesis de Krichkaew citado por Cisneros<sup>44</sup> quién concluye que la participación de dirección o supervisión hacen que los enfermeros tengan un nivel más alto de satisfacción laboral, lo que finalmente, llevaría a brindar un servicio de calidad.

Fernández et al.<sup>45</sup> indica que es necesario tener un diagnóstico real de las instituciones, que permita a las autoridades de los distintos centros e instituciones de salud la implementación de programas que ayuden a mejorar u optimizar las dimensiones que se identifiquen como influyentes en la satisfacción laboral de los enfermeros y así lograr, que éstos trabajen en ambientes laborales más confortables, seguros y agradables, con políticas de remuneraciones y de promociones, ascensos justos y equitativos, todo lo cual influirá en la satisfacción laboral de los enfermeros, en su vida personal, en la institución donde laboran y en los usuarios.

En cuanto a la relación entre las variables de estudio, los resultados coinciden con Juárez<sup>40</sup> quién indica que existe una fuerza de asociación significativa entre la cultura organizacional y el nivel de satisfacción laboral con un valor  $p < 0.000$ . Robbins<sup>14</sup> indica que el nivel de satisfacción laboral es mejor en instituciones pequeñas que grandes, estas últimas tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo. Se puede concluir, que toda organización e institución debe medir constantemente la cultura organizacional y la satisfacción laboral porque esto permitirá contar con un plan de mejora continua y de capacitación para que el

recurso humano sea más productivo, beneficiando así a la organización e institución cumpliendo además con la misión y objetivos de las mismas.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

El tipo de cultura organizacional dominante en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén es débil, expresada en la no incorporación de políticas de reconocimiento a la buena labor, orientación a los resultados más que a los procesos, escasa promoción del trabajo en equipo y poco interés por el desarrollo personal y profesional, entre otros.

El nivel de satisfacción laboral en los centros de salud de la ciudad de Jaén es baja, indicado en las dimensiones: remuneración, prestación y satisfacción intrínseca.

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén ( $p < \alpha = 0,05$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a los trabajadores y directivos de los Centros de salud de Magllanal, Morro Solar, Montegrande y Fila alta, del área de jurisdicción de la Dirección de Salud Jaén, fortalecer la cultura organizacional y la satisfacción laboral en todas las dimensiones evaluadas, partiendo de la evidencia científica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 4a ed. México, DF: Mc Graw- Hill; 2000:589.
2. Instituto Mexicano del Seguro Social. La Cultura Organizacional en los Sistemas de Salud. Rev Med IMSS; 2002; 40 (3):203.
3. Puertas M. Satisfacción del Personal de Enfermería relacionado con los mecanismos de Supervisión de Enfermería, Hospital “Dr. Pastor Oropeza Riera”. Instituto Venezolano Seguro Social. Venezuela; 2006.
4. Collart S. Aspectos que inciden en el grado de Satisfacción y motivación laboral del personal enfermería. Caso de estudio, áreas Dirección, Administración y Mantenimiento del Hospital Manuel de Jesús Subirana. Tesis de Maestría. Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), San José, Costa Rica, 2006, p.115.
5. Aguilar M. La cultura organizacional de los mexicanos; 2015. [Consultado 03 de noviembre de 2017]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/la-cultura-organizacional-de-los-mexicanos/>
6. Arroyo J, Harts J, Lau M. Recursos Humanos en Salud de Perú, segundo Informe al País. Lima; 201
7. Álvarez S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología: 2001. [Consultado 03 de noviembre de 2017]. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/cap2.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/cap2.htm)
8. Figueroa LK. Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. Título de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala; 2015.

9. Ortega D, Alemán M, Brito I, Rueda C, Salcedo A. Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México. *Salud pública Méx* [revista en la Internet]; 2011 [Consultado 11 de diciembre de 2016]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011000100003&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000100003&lng=es).
10. Umaña A. Relación entre estilos y condición de vida de los profesionales de enfermería del hospital de Guápiles. [Tesis Licenciatura] Rica; 2005.
11. Chumpitaz JI. Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del hospital nacional “LUIS N. SÁENZ” Policía Nacional del Perú; 2010 □Tesis de Maestría□. Universidad Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
12. Stoner J. Administración. México; 1984. Prentice Hall.
13. García J. Diagnóstico del tipo de cultura organizacional predominante en un canal de ventas de tarjetas de crédito de un Banco Guatemalteco. Tesis inédita; 2008
14. Robbins S. Comportamiento Organizacional. 10a ed. México: Prentice Hall; 2006
15. Vargas J. La culturocracia organizacional en México. México: Editorial Académica Española; 2007
16. Luna R, Pezo A. Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos. Bogotá: Convenio Andrés Bello; 2005
17. Chiavanato I. Comportamiento organizacional. 2a. Ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana; 2009, p: 24, 126
18. Díez E. Evaluación de la cultura en la organización de instituciones de educación social. [Tesis de Maestría] [Consultado 10 de noviembre de 2017]. Disponible en:

<http://biblioteca.ucm.es/tesis/19911996/S/5/S5010801.pdf>

19. Amorós E. Comportamiento organizacional. Perú: USAT; 2007
20. Salazar J. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. Tesis de grado. Universidad Rafael de Landívar. Guatemala; 2013
21. Hellriegel D, Slocum J. Comportamiento organizacional; 2009, 12a. ed. México: Cengage Learning, Editores.
22. Davis K; Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo.10ed. México: Mc Graw Hill; 2001
23. Gibson J, Ivancevich J, Donnelly J. Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana; 2001.10a ed.
24. Fernández Ríos M. Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos; 1999.
25. Márquez M. Comportamiento Organizacional. México: Compañía Editorial Continental; 2001. S.A. de C.V.
26. Figueroa LK. Relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. [Tesis de grado] Universidad Rafael Landivar. Guatemala; 2015.
27. Salazar J. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. [Tesis de grado]. Universidad Rafael de Landívar. Guatemala; 2013.
28. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación.3a ed. México: Mc Graw-Hill; 2003.
29. Olmos MC, Socha K. Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. Universidad de la Sabana;

2006. [Consultado 11 de diciembre de 2017]. Disponible en: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?sequence=1>
30. De la Torre LM, Afan K. Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú. [Tesis de licenciatura] Universidad San Ignacio de Loyola. Lima; 2017 [Acceso 20 de octubre 2017] Disponible en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)
31. Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento. Informe Blemont. Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. Universidad Nacional Mayor de san Marcos, Perú.[Consultado 3 de diciembre de 2017]. Disponible en: [http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad\\_Medicina/Instituto\\_Etica/documentos/Belmont\\_report.pdf](http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf)
32. Colegio de enfermeros del Perú. Código de ética y deontología; 2006. [Consultado 3 de diciembre de 2017]. Disponible en: [http://www.ceplalibertad.org.pe/web/attachments/article/432/codigo\\_etica\\_d\\_eontologia.pdf](http://www.ceplalibertad.org.pe/web/attachments/article/432/codigo_etica_d_eontologia.pdf)
33. Anccana M, Quispe K. Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador. [Tesis] Lima: Universidad autónoma del Perú; 2013.[Consultado 10 marzo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/153/1/anccana%20mochcco%20-%20anccana%20mochcco.pdf>
- 34- Robbins S. Comportamiento Organizacional.10a. Ed., 2009, México DF: Pearson Educación
35. Domínguez I, Rodríguez B, Navarro J. La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. Rev. Med. Electrón.[online]. 2009,



vol.31 (6), pp.1684-1824.

36. Orellana K. Fortalezas y debilidades de la cultura organizacional del departamento de finanzas en una municipalidad del departamento de escuintla. Sede regional de escuintla; 2014. [Tesis de grado] Universidad Rafael Landivar.
37. Vilcape W, Paucar A. Cultura organizacional del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz de Arequipa, periodo de enero a junio 2017. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017
38. Hernández E. La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los Recursos Humanos en el Hospital San Juan de Dios de la Ciudad de Guatemala Octubre 2004, [Grado de Magíster].
39. Quispe G. Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima, 2016 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9065/Quispe\\_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9065/Quispe_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Juárez L. Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital 2° Nivel de aguas calientes. [Tesis de maestría].
41. Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez M, Guadalupe M, Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enferm. Univ* [revista en la Internet]. 2012 Mar [citado abril 9 de 2018] 9(1): 7-15. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es).
42. Parra S, Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención medica de urgencias (SAMU). *Desarrollo Cientif Enferm.* 2008; 8(2): 37- 48

43. García R. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15(2):63-72
44. Cisneros C. Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. [Tesis de Licenciatura].Universidad autónoma de Sa Luis Potosi. México; 2011  
Disponible en:  
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>
45. Fernández B, Paravicklijn T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de la Concepción. Chile.[Consultado 9 de abril de 2018]].Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532003000200006](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200006)

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Escala de medición	Instrumento
Cultura organizacional	Tipos de cultura organizacional	Cultura fuerte y débil	-	Nominal	Cuestionario
		Elementos de la cultura organizacional	Valores	1=Nunca 2=Algunas Veces 3= Casi siempre 4=Siempre	Ordinal
	Creencias				
	Clima				
	Normas				
	Símbolos				
Filosofía					
Satisfacción laboral	Factores que favorecen la satisfacción laboral	Satisfacción con la supervisión y participación en la institución	4:Siempre 3:Casi Siempre 2: Algunas veces 1: Nunca	Ordinal	Cuestionario
		Satisfacción con la remuneración y prestaciones			
		Satisfacción intrínseca			
		Satisfacción con el ambiente físico			
		Satisfacción con la cantidad de producción			
		Satisfacción con la calidad			
		Satisfacción con la organización			
		Satisfacción total	Alta Media Baja	Ordinal	

## Anexo 2a

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
FILIAL- JAÉN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DIRIGIDO AL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LOS CENTROS DE SALUD

No: \_\_\_\_\_

Buenas días/tardes soy Bachiller en enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca. Le solicito de favor conteste las siguientes preguntas, que son para una investigación de carácter académico. Nos interesa conocer su opinión que refleje su percepción respecto a la cultura de su Centro de trabajo. La información obtenida será anónima.

### I. DATOS GENERALES

1. Edad:.....	2. Sexo:.....
3. Puesto de trabajo:.....	
4. Años de laborar en la institución.....	
5. EE.SS:.....	

### II. CULTURA ORGANIZACIONAL

*Instrucciones:* Lee detenidamente y marca con una (X) la respuesta que según usted sea la correcta de acuerdo a la siguiente escala:

Escala de calificación

- Nunca : No se presenta en ninguna ocasión.  
Algunas Veces : Se presenta de forma eventual.  
Casi Siempre : Se presenta en la mayoría de ocasiones.  
Siempre : Se presenta de forma constante.

Nº	ITEMS	(1) Nunca	(2) Algunas veces	(3) Casi siempre	(4) Siempre
1	¿En la institución donde labora se fomenta la innovación?				
2	¿En la institución donde labora se promueve el trabajo en equipo?				
3	¿Es importante el cumplimiento de metas para la institución donde				

	labora?				
4	¿Cree usted que para ingresar a su institución es necesaria una recomendación?				
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor es el adecuado?				
6	¿Cree usted que los insumos y materiales son necesarios para cumplir adecuadamente con su trabajo?				
7	¿Su institución le permite aprender y progresar como persona?				
8	¿En su institución existe un ambiente de cooperación?				
9	¿Tiene autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?				
10	¿Se respetan los horarios de entrada y salida?				
11	¿En su institución hay normas respecto a la presentación personal de los trabajadores?				
12	¿La institución utiliza sanciones ante una falta?				
13	¿Su institución celebra fechas especiales como el día del enfermero, medicina, secretaria, navidad, entre otros?				
14	¿Se utilizan incentivos como asistencia a capacitaciones, condecoraciones, entre otros, para premiar la buena labor?				
15	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la institución?				
16	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión del establecimiento de salud?				
17	¿Al haber una vacante, la institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que a personas externas?				
18	¿A la institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?				

Anexo 2b

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
 FILIAL- JAÉN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL DIRIGIDO AL  
 PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LOS CENTROS DE SALUD

No: \_\_\_\_\_

Le solicito conteste las siguientes preguntas, dirigida a conocer su opinión que refleje su satisfacción en su trabajo. La información obtenida será anónima.

*Instrucciones:* Lee detenidamente y marca con una (X) la respuesta que según usted sea la correcta de acuerdo a la siguiente escala:

Escala de Calificación

- Nunca : No se presenta en ninguna ocasión.  
 Algunas Veces : Se presenta de forma eventual.  
 Casi Siempre : Se presenta en la mayoría de ocasiones.  
 Siempre : Se presenta de forma constante.

**I. SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	ITEMS	(1) Nunca	(2) Algunas veces	(3) Casi siempre	(4) Siempre
1	Estoy satisfecho con mi trabajo.	1	2	3	4
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	1	2	3	4
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	1	2	3	4
4	Estoy satisfecho con mi salario.	1	2	3	4
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	1	2	3	4
6	Estoy satisfecho con la limpieza e higiene del lugar donde trabajo.	1	2	3	4
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi ambiente de trabajo está bien reguladas.	1	2	3	4
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	1	2	3	4
9	En el Centro de Salud tengo oportunidades de promoción y ascenso.	1	2	3	4
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de capacitación que me da la institución.	1	2	3	4

11	Estoy satisfecho de las relaciones con mis jefes.	1	2	3	4
12	Me satisface la forma de negociar los aspectos laborales en mi institución.	1	2	3	4
13	Me siento satisfecho con el estilo de supervisión que se ejerce en la institución.	1	2	3	4
14	Estoy satisfecho de cómo mi institución cumple los acuerdos y las leyes laborales.	1	2	3	4
15	Estoy a gusto con la forma en que se dirige la institución.	1	2	3	4
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación y la oportunidad para la toma de decisiones en aspectos relativos a mi profesión e institución.	1	2	3	4
17	Me gusta la forma en que mis superiores valoran mi tarea.	1	2	3	4
18	Me satisface la capacidad para decidir por mí mismo.	1	2	3	4
19	En mi institución me tratan con justicia.	1	2	3	4
20	Estoy satisfecho del apoyo que recibo de mis superiores.	1	2	3	4
21	Me satisface el grado de participación que tengo en mi grupo de trabajo.	1	2	3	4
22	Estoy satisfecho de las relaciones con mis compañeros.	1	2	3	4
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me otorgan en la institución.	1	2	3	4
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y suficientes.	1	2	3	4
25	Estoy contento del nivel de calidad que brindan los servicios.	1	2	3	4
26	Estoy satisfecho del ritmo con que hago mi tarea.	1	2	3	4

Muchas gracias por su colaboración



Anexo 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**SECCION JAEN**

"Norte de la Universidad Peruana"  
Fundada por Ley N° 14015 del 13 de Febrero de 1,962  
Bolivar N° 1368 Plaza de Armas - Telf. 431907  
JAEN PERU

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Jaén, 01 de agosto de 2017

OFICIO N° 0339 - 2017-SJE-UNC

Señor

JEFE DEL ACLAS MAGLLANAL

CIUDAD

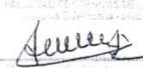
ASUNTO: SOLICITO APOYO PARA APLICACIÓN DE  
ENCUESTA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme al Despacho de su digno cargo para expresarle mi cordial saludo, a la vez manifestarle que el ex - estudiante **Heyser Cubas Vargas**, está realizando el trabajo de investigación: "Relación entre la Cultura Organizacional y la satisfacción laboral de los Enfermeros en el Centro de Salud Magllanal, 2017", con fines de optar el título de Licenciado en Enfermería.

En este sentido, solicito su valioso apoyo brindando las facilidades para que la estudiante pueda presentarse ante su representada para realizar la aplicación de una Encuesta, dirigido a los profesionales de enfermería de su representada, a partir de la fecha y/o durante el período que dure el recojo de información del trabajo de investigación.

Agradeciéndole anticipadamente por la atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
M. C. María Amparo Vederanda Sotelo  
DIRECTORA (e)

C.C: -Archivo.  
MAVS/rm.

  
GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION DE ATENCION PRIMARIA  
CLAS MAGLLANAL  
Felix C. Herrera Mendez  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 33334

10-8-17

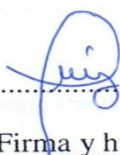
Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo... ELIZABETH PEREZ DIAZ.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Enfermeros en Establecimientos de Salud de la ciudad de Jaén, 2017.

Habiendo sido informado(a) del propósito del estudio y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación , Además mi participación en este estudio es confidencial y los resultados podrían aparecer en una publicación científica pero de una manera anónima.



Firma y huella digital

DNI: 40145417.....

Fecha: 31/08/2017.....

## Anexo 5

### DATOS ESTADÍSTICOS

**CUADRO 1. ENFERMEROS SEGÚN EDAD. CENTROS DE SALUD DE LA  
PROVINCIA DE JAEN – 2017.**

Grupo de Edad	Frecuencia	Porcentaje
( $\leq$ 25 años)	3	10,0
(26 - 30 años)	2	6,7
(31 - 35 años)	5	16,7
(36 - 40 años)	10	33,3
( $\geq$ 41 años)	10	33,3
Total	30	100,0

Edad Promedio = 37.60 años

**CUADRO 2. ENFERMEROS SEGÚN SEXO. CENTROS DE SALUD DE LA  
PROVINCIA DE JAEN – 2017**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	23,3
Femenino	23	76,7
Total	30	100,0

**CUADRO 3. ENFERMEROS SEGÚN PUESTO DE TRABAJO**

Puesto de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Fila Ata	4	13,3
Magllanal	12	40,0
Morro Solar	10	33,3
Montegrande	4	13,3
Total	30	100,0

**CUADRO 4. ENFERMEROS SEGÚN AÑOS DE LABORAR EN LA INSTITUCIÓN**

Años de laborar en la institución	Frecuencia	Porcentaje
(2 5 años)	12	40,0
(6 - 10 años)	8	26,7
(11 - 15 años)	6	20,0
(16 - 20 años)	3	10,0
(> 20 años)	1	3,3
Total	30	100,0

Tiempo Promedio que Labora = 8.4 años

**Tabla 2. Tipo de Cultura organizacional. Centros de Salud de la ciudad de Jaén – 2017**

Tipo de cultura	Frecuencia	Porcentaje
Débil	16	53,33
Fuerte	14	46,67
Total	30	100,0

**Tabla 3. Tipo de Cultura organizacional. Centros de Salud de la ciudad de Jaén – 2017**

Tipo de cultura	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	36,67
Media	9	30,00
Alta	10	33,33
Total	30	100,0

## Anexo 6

### REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

#### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

1. **Datos del autor:**

Nombre y Apellidos: Heyser cubas vargas

DNI: 71820323

Correo Electrónico: heyser\_tauro@hotmail.com

Teléfono: 985078224

2. **Grado, título o especialidad:**

Bachiller

Doctor

Título

Magister

3. **Tipo de investigación<sup>1</sup>:**

Tesis

Asesoras: Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios

Dra. Elena Vega Torres

Año: 2018

**Escuela Académica/Unidad:** Escuela Académico Profesional de Enfermería  
Filial Jaén

<sup>1</sup>**Tipo de Investigación**

**Tesis:** Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

4. **Licencias:**

a) **Licencia estándar:**

Bajo los siguientes términos autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Cajamarca una Licencia no exclusiva para reproducir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación, en forma físico o digital en cualquier medio, conocido por conocer, a través de los diversos servicios provistos de la universidad, creadas o por crearse, tales como el Repositorio Digital de la UNC, colección de tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, libre de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Nacional de Cajamarca podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósito de seguridad y respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad comparativa, y me encuentro facultando a conceder la presente licencia y, así mismo, garantizó que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Nacional de Cajamarca consignará en nombre de autor del trabajo de investigación, y no lo hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito

Si, autorizo que se deposite inmediatamente.

Si, autorizo, que se deposite a partir de la fecha.

No autorizo.

**b) Licencias Creative Commons<sup>2</sup>**

Si autorizo el uso comercial y las obras derivadas de mi trabajo de investigación

No autorizo el uso comercial y tampoco las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

  
\_\_\_\_\_

Firma

20/06/2018

Fecha

---

<sup>2</sup>Licencias Creative Commons: Las licencias Creative Commons sobre su trabajo de investigación, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente. Todas las Licencias Creative Commons son de ámbito mundial. Emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales. En consecuencia, goza de una eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.