

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL HOSPITAL II MANUEL DE TORRES  
MUÑOZ – AREQUIPA, 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**RUBEN OLIVERA MAMANI**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON  
MENCION EN GERENCIA PÚBLICA**

**TACNA – PERÚ**

**2023**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN TACNA

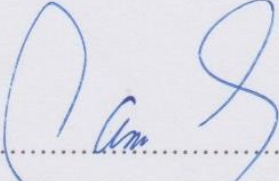
Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

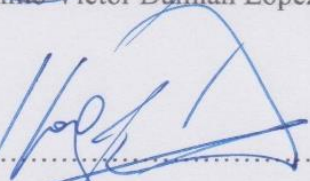
CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
HOSPITAL II MANUEL DE TORRES MUÑOZ – AREQUIPA, 2023

Tesis sustentada y aprobada el 02 de octubre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

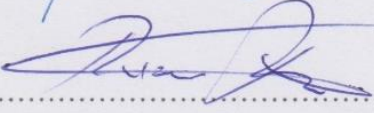
PRESIDENTE : .....

  
Dr. Gerónimo Víctor Damián López

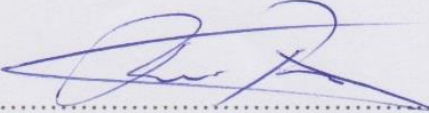
SECRETARIO : .....

  
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

MIEMBRO : .....

  
Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

ASESOR : .....

  
Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

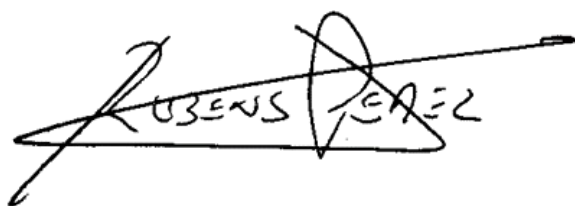
Yo **RUBENS HOUSON PEREZ MAMANI**, en mi condición de Asesor de Tesis acreditado mediante la Resolución de la Escuela de Posgrado N°12679-2023-ESPG/UNJBG de la Tesis titulado: **“CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DEL HOSPITAL II MANUEL DE TORRES MUÑOZ-AREQUIPA 2023”** presentado por el Lic. Ruben Olivera Mamani, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (Magister Scientiae) con mención en Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el Reglamento de la originalidad y similitud de los trabajos de investigación y producción intelectual, y considerando que, según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual, la tesis cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 4 %.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis que está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (Magister Scientiae) con mención en Gerencia Pública.

Tacna 05 julio del 2023

A handwritten signature in black ink, reading 'RUBENS PEREZ', with a large, stylized flourish extending from the end of the name.

Dr. RUBENS HOUSON PEREZ MAMANI

DNI 00791893

Asesor de Tesis

ORCID 0000-0001-9279-2057

## **AGRADECIMIENTO**

A la UNJBG por impartir esta maestría que ha sido gravitante en la mejora de mi desenvolvimiento en gestión pública.

A los profesores que formaron parte de las cátedras de esta maestría, puesto que han demostrado su capacidad y su empatía al compartir sus conocimientos, los cuales han sido cruciales para mi crecimiento profesional.

A mi asesor de la tesis, que sus aportes en la confección de este informe han sido gravitantes, en especial en la parte de análisis de los resultados y en la identificación del aporte del trabajo.

## **DEDICATORIA**

A mis familiares más cercanos, porque siempre me han demostrado su apoyo incondicional en las decisiones que asumí de crecimiento personal.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.4 OBJETIVOS .....	5
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos .....	5
1.5 HIPÓTESIS .....	5
1.5.1 Hipótesis general.....	5
1.5.2 Hipótesis específicas.....	5
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES .....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	8
2.1.3 Antecedentes locales.....	9
2.2 BASES TEÓRICAS .....	10

2.2.1	Bases Teóricas Cultura Organizacional .....	10
2.2.2	Bases Teóricas Satisfacción Laboral .....	13
2.3.	CONCEPTOS CLAVES.....	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		20
3.1	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	20
3.1.1	Tipo de investigación.....	20
3.1.2	Nivel de investigación .....	20
3.1.3	Diseño de investigación.....	20
3.2	CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	21
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3.3.1	Unidad de análisis.....	23
3.3.2	Población .....	23
3.3.3	Muestra .....	23
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	24
3.5	ESTRATEGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	26
3.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	26
3.7	INSTRUMENTOS, EQUIPOS MATERIALES E INSUMOS.....	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		27
4.1	RESULTADOS .....	27
4.1.1	Resultados de la Variable Cultura organizacional.....	27
4.1.2	Resultados de la Variable Satisfacción laboral.....	37
4.2	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	47
4.2.1	Comprobación de las Hipótesis Específicas .....	47
4.2.2	Comprobación de la Hipótesis General .....	50
CAPÍTULO V: DISCUSIONES.....		52

CONCLUSIONES .....	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ANEXOS .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Variable “Cultura organizacional” y el N° preguntas.....	24
<b>Tabla 2</b> Variable “Satisfacción laboral” y el N° preguntas.....	25
<b>Tabla 3</b> Baremo de variable “Cultura organizacional” .....	25
<b>Tabla 4</b> Baremo de variable “Satisfacción laboral” .....	25
<b>Tabla 5</b> Resultados de la dimensión “Creencias personales” .....	27
<b>Tabla 6</b> Resultados de la dimensión “Creencias personales” (por pregunta) .....	29
<b>Tabla 7</b> Resultados de la dimensión “Valores personales” .....	30
<b>Tabla 8</b> Resultados de la dimensión “Valores personales” (por pregunta).....	32
<b>Tabla 9</b> Resultados de la dimensión “Normas institucionales” .....	33
<b>Tabla 10</b> Resultados de la dimensión “Normas institucionales” (por pregunta) .....	34
<b>Tabla 11</b> Resultados de la variable “Cultura organizacional” .....	35
<b>Tabla 12</b> Resultados de la variable “Cultura organizacional” (por dimensión).....	37
<b>Tabla 13</b> Resultados de la dimensión “Participación en las decisiones” .....	38
<b>Tabla 14</b> Resultados de la dimensión “Participación en las decisiones” (por pregunta).....	39
<b>Tabla 15</b> Resultados de la dimensión “Tipo de actividad” .....	40
<b>Tabla 16</b> Resultados de la dimensión “Tipo de actividad” (por pregunta) .....	42
<b>Tabla 17</b> Resultados de la dimensión “Remuneración” .....	43
<b>Tabla 18</b> Resultados de la dimensión “Remuneración” (por pregunta).....	44
<b>Tabla 19</b> Resultados de la variable “Satisfacción laboral” .....	45
<b>Tabla 20</b> Resultados de la variable “Satisfacción laboral” (por dimensión) .....	47
<b>Tabla 21</b> Primera hipótesis contrastada .....	48
<b>Tabla 22</b> Segunda hipótesis contrastada .....	49
<b>Tabla 23</b> Tercera hipótesis contrastada.....	50
<b>Tabla 24</b> Hipótesis general contrastada .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Pirámide de necesidades.....	15
<b>Figura 2</b> Resultados de la dimensión “Creencias personales.....	28
<b>Figura 3</b> Resultados de la dimensión “Valores personales” .....	31
<b>Figura 4</b> Resultados de la dimensión “Normas institucionales”.....	33
<b>Figura 5</b> Resultados de la variable “Cultura organizacional” .....	36
<b>Figura 6</b> Resultados de la dimensión “Participación en las decisiones” .....	38
<b>Figura 7</b> Resultados de la dimensión “Tipo de actividad” .....	41
<b>Figura 8</b> Resultados de la dimensión “Remuneración” .....	43
<b>Figura 9</b> Resultados de la variable “Satisfacción laboral”.....	46

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023; siendo el alcance explicativo, el diseño fue no experimental, el tipo aplicado, en lo que respecta a la muestra fue de 136 trabajadores, se tiene que el enfoque es cuantitativo, el instrumento usado es el cuestionario. Se encontró que el 84,6 % del personal percibe de nivel regular las características de la cultura organizacional, donde la dimensión más resaltada son las “Normas institucionales” y la que debe focalizarse son las “Creencias personales”; y el 62,5 % considera de nivel adecuada su satisfacción laboral por ser parte de la institución, donde lo más resaltado es el “Tipo de actividad” y la que debe focalizarse la atención es la “Participación en las decisiones”. Se concluye que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal, dado que se halló un chi-cuadrado de 45,502 ( $p = 0,000$ ) y un Nagelkerke de 0,404; también existe influencia de cada una de las dimensiones (Creencias personales, valores personales y normas institucionales) sobre la “Satisfacción laboral”.

***Palabras clave:*** Cultura organizacional, satisfacción laboral, atmósfera de trabajo, expectativas.

### ***ABSTRACT***

The objective of the research was to determine the influence of organizational culture on job satisfaction at Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023; Being the explanatory scope, the design was non-experimental, the type applied, with regard to the sample was 136 workers, the approach is quantitative, the instrument used is the questionnaire. It was found that 84.6 % of the staff perceive the characteristics of the organizational culture at a regular level, where the most highlighted dimension is the “Institutional Norms” and the one that should be focused on is the “Personal Beliefs”; and 62.5 % consider their job satisfaction to be an adequate level for being part of the institution, where the most highlighted is the “Type of activity” and the one that should focus attention is “Participation in decisions.” It is concluded that organizational culture significantly influences staff job satisfaction, given that a chi-square of 45.502 ( $p = 0.000$ ) and a Nagelkerke of 0.404 were found; There is also influence of each of the dimensions (personal beliefs, personal values and institutional norms) on “Job Satisfaction”.

***Key words:*** Organizational culture, job satisfaction, work atmosphere, expectations.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo presenta como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023; puesto que un aspecto clave en las organizaciones es lograr que el personal se encuentre contento siendo parte de la entidad, ello a contribuye que se involucre más y pueda participar en las decisiones que prioriza la gestión, con la finalidad de atender de mejor forma las expectativas del ciudadano.

Otro aspecto que es adecuado analizar es la cultura que caracteriza a la entidad, que permita proponer algunas acciones conducentes a que se mejore el nivel de convivencia en el Hospital, en lo que refiere a los valores, creencias, otros, que permita tener una mayor cohesión y compromiso con los objetivos institucionales.

Se tiene que en el capítulo I se presentan las características del problema, además se identifican los objetivos a lograr, se precisa la relevancia de la investigación, y se detallan las hipótesis de trabajo.

En el capítulo II se tienen los antecedentes afines al trabajo, además se desarrolla un estado del arte que permite identificar las bases teóricas utilizadas para analizar las dos variables del trabajo, además se detallan las dimensiones y sus respectivos indicadores, para precisar los principales términos.

En el capítulo III se tiene la metodología utilizada para recabar los datos de campo, resaltando el tipo, la muestra, el diseño, la técnica y los instrumentos, los cuales han sido validados y se obtuvo una confiabilidad adecuada para usarlos.

En el capítulo IV se presentan cada uno de los resultados de las dimensiones, de las dos variables, además el análisis descriptivo de las preguntas, asimismo se efectuó un contraste de las hipótesis.

Finalmente, se hizo la discusión de los principales resultados, que permitió identificar las conclusiones y principales sugerencias.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La justicia en la vida humana es un principio moral necesario. Desde una perspectiva más general, se puede entender que se trata de crear una relación ideal con todo lo que funciona para usted, lo que a veces puede parecer confuso para muchos; por ello que para Bies y Greenberg (2002), la justicia organizacional es subjetiva en este sentido, lo que uno considera verdadero puede ser considerado injusto por otros. Pero la justicia también se construye socialmente y es un aspecto central en la existencia de buenas relaciones laborales que permitan la existencia de una cultura organizacional fuerte.

Se combina lo que el autor revela en su entorno laboral diario, también se puede ver en el trabajo situaciones que suelen ocurrir, situaciones que pueden parecer reales, cuando de repente llega una tarea urgente a la oficina del gerente, el cual debe elegir al empleado más adecuado para realizar la tarea, al tomar una decisión, todos los factores relacionados con tal decisión se pueden tomar de diferentes maneras, justas o injustas para los empleados.

En el Perú, existe una entidad pública encargada de supervisar el trato de las entidades con sus trabajadores, la cual en el 2021, ha recibido 6 896 quejas de empleados, que generalmente son empresas de servicios, indicando que perciben un conjunto de conductas o actitudes que pueden considerarse justas o deshonestas, ya que en estas medidas se puede expresar la situación de los puestos de trabajo. La asignación de recursos a los salarios, es a menudo un factor muy importante para la satisfacción de los empleados, aunque es cierto que algunos empleados se sienten satisfechos en el lugar de trabajo solo cuando se sienten valorados por su trabajo. (SUNAFIL, 2021)

En el país, el 45 % de los empleados están insatisfechos en el lugar de trabajo, lo que fue revelado por una encuesta, donde este porcentaje muestra que su opinión es poco valorada, y un factor muy obvio es que la relación con el superior inmediato es muy poco clara, y el apoyo que reciben los empleados para sus metas se manifiesta mucho menos.

La buena gestión no debe percibir la igualdad organizacional como una necesidad básica de los empleados. Especialmente en el sector público, muchas organizaciones toman medidas para aumentar la satisfacción laboral, mantener un buen ambiente de trabajo y, lo más importante, la integridad es una de las tareas administrativas más importantes en las que se debe hacer con empeño (Diario Gestión, 2014)

Considerando la experiencia laboral del investigador del presente estudio, como apoyo administrativo en el Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, de donde para encontrar soluciones a los problemas de salud en los arequipeños, es necesario desarrollar todas las unidades que realmente han disminuido debido al comportamiento del empleado en su lugar de trabajo.

Al respecto, se describe que existen escenarios de roces laborales, puesto que los funcionarios públicos expresaron que existe una falta de liderazgo por parte de jefes de áreas, los cuales declararon que no recibían un trato justo, frente a los beneficios que reciben los directivos. Del mismo modo, hay quejas sobre decisiones erróneas con respecto a la promoción de jefes de instituciones y la elección para ciertos cargos que no cumplen con ciertos requisitos; por otro lado, cabe destacar que por parte de los empleados existe incomodidad en cuanto a la carga de trabajo, por el contrario, su funcionamiento es excesivo y afecta no solo al buen funcionamiento de la organización, sino también a la satisfacción de los empleados en el trabajo, en la que el empleado juega un papel significativo en el beneficio de los objetivos propuestos.

Toda esta problemática asociada a la falta de un adecuado nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el hospital, es la que se ha investigado, y si efectivamente la cultura organizacional es un factor clave en la existencia de este escenario laboral.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023?

### 1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la influencia de las creencias personales en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023?
- b) ¿Cuál es la influencia de los valores personales en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023?
- c) ¿Cuál es la influencia de las normas institucionales en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023?

## 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es relevante puesto que los aportes del trabajo para la mejora del nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, de implementarse, aumentaría el nivel de compromiso y de comportamiento empático con los pacientes, en resumen la calidad de atención en la entidad; además el análisis efectuado sobre los aspectos que conforman la cultura organizacional, permitieron proponer acciones para buscar reforzarla para posteriormente consolidarla, como un factor para impulsar los valores institucionales.

De manera específica, se tiene las siguientes relevancias:

- **Teórica:** Dado que se consideró una sólida base teórica para el desarrollo del constructo de ambas variables, en lo que refiere a las dimensiones utilizadas para medirlas.
- **Práctica:** Dado que los aportes y sugerencias permitirán al equipo directivo del hospital, mejorar las estrategias para implementar acciones conducentes a incrementar la satisfacción del trabajador de ser parte de la institución, y con ello la atención brindada.

- **Académica:** Dado que este trabajo servirá de pauta para otros investigadores interesados en hacer análisis similares.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Analizar la influencia de las creencias personales en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.
- b) Analizar la influencia de los valores personales en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.
- c) Analizar la influencia de las normas institucionales en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Hipótesis general**

La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

- a) Las creencias personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.
- b) Los valores personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.
- c) Las normas institucionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

## **1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

El que el trabajo de campo demoró más del tiempo estimado, fue la única limitación, la cual se superó sin inconvenientes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

Se presentan los siguientes:

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Vallellano (2020) investigó “La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la Investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención”; tesis doctoral en una universidad española; donde el objetivo fue analizar el nivel de satisfacción del personal asistencial de formar parte de la entidad; se encontró que las condiciones del centro laboral afecta al nivel de satisfacción, y que se pretende mejorar ello mediante un programa (Mesala), debe considerarse el reajustar las expectativas laborales y el manejar la carga mental.

Quintero (2019) investigó la “Justicia organizacional y calidad de vida laboral: Un estudio en el sector minero en Colombia”; tesis de maestría en la Universidad de Rosario; siendo el objetivo el determinar la relación entre la justicia en la entidad y la calidad de vida institucional; se concluyó que existe relación positiva pero baja entre dichas variables.

Pérez (2018) investigó la “Justicia organizacional y emociones: Su impacto en la Salud y el comportamiento”; tesis doctoral de la UNED; donde el objetivo es analizar cómo impacta la justicia en la entidad sobre el comportamiento del personal; se encontró que la justicia es un fenómeno multidimensional, que es clave para definir el nivel de estrés en el trabajo y el nivel de desenvolvimiento de las personas, ello con la finalidad de mejorar el compromiso en base a la existencia de una mejora en la equidad laboral.

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

Vargas (2020) investigó la “Cultura organizacional y vinculación a la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima – 2019”; tesis de maestría de la U.N. Federico Villareal; siendo el objetivo el analizar la relación entre la cultura en la entidad y el nivel de satisfacción del personal; se concluyó que la cultura en la entidad se relaciona de manera positiva y baja con la satisfacción ( $Rho = 0,26$ ).

Arias (2017), “Justicia organizacional y satisfacción laboral en las Unidades de Prestaciones Económicas de Lima, ESSALUD, 2017”; tesis de maestría de la UCV; donde el objetivo fue analizar la relación entre la justicia organizacional y el nivel de satisfacción del personal; se concluyó que existe una fuerte e importante correlación positiva entre la integridad organizacional y la satisfacción laboral. Esto significa que los empleados que ven igualdad en la organización, es decir, los empleados que sienten y se dan cuenta de que todos en la organización obtienen lo que merecen, tienen un mayor nivel de satisfacción laboral que los empleados que no ven integridad organizacional en la empresa. Del mismo modo, cualquier sistema de justicia organizacional tiene una relación positiva e importante entre los diferentes sistemas de justicia organizacional y la satisfacción laboral. El informe fue positivo y moderado en términos de justicia distributiva, y positivo y fuerte en términos de sinergias entre la justicia procesal y los sistemas de justicia.

Mamani (2017) investigó que “La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz”; tesis de maestro en la U. Norbert Wiener; siendo el objetivo el analizar la relación entre la satisfacción de los trabajadores y la calidad de servicio; se concluyó que no existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables satisfacción laboral y calidad de atención. Al analizar la asociación entre las ocho dimensiones de la satisfacción laboral de modo independiente con la calidad de atención, se observó que no existe asociación estadísticamente significativa entre ambas.

### 2.1.3 Antecedentes locales

Liendo y Lucena (2020) investigaron los “Factores asociados a la satisfacción laboral de los colaboradores de Caja Arequipa en la ciudad de Tacna 2019”; tesis de maestro de la Escuela de Postgrado Neumann; donde el objetivo fue analizar cuáles son los factores que más inciden en la satisfacción del personal; se concluyó que el factor que más se correlaciona con la satisfacción de los empleados es la necesidad de clasificación ( $r = 0,478$ ); en este sentido, la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con otras dimensiones como el grupo, como las necesidades de desarrollo fisiológico, actuarial, social y personal, que son necesarias para que el empleado perciba una adecuada aceptación y satisfacción al trabajar en una institución financiera. La satisfacción de las necesidades fisiológicas y la satisfacción del trabajo de los empleados de caja Arequipa en Tacna está estrechamente vinculada a un valor estimado de menos de 0,05 y muestra que se debe recibir una remuneración suficiente para lograr la satisfacción suficiente de los empleados; Además de horas para facilitar los descansos en el trabajo, así como habitaciones y comidas.

Ayca (2018) investigó la “Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del puesto de salud Las Begonias-Tacna 2018”; tesis de maestría de la UCV en Tacna; siendo el objetivo determinar la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción del personal; se concluyó que las condiciones de trabajo tuvieron un impacto significativo ( $p=0,000$ ), un usuario doméstico moderadamente satisfecho con el ambiente de trabajo en condiciones normales y tuvieron un impacto significativo en la confianza de los empleados ( $p=0,002$ ), las malas condiciones de trabajo se asocian con la insatisfacción, y las condiciones normales de trabajo se asocian con la satisfacción promedio y las condiciones de trabajo tienen un impacto significativo ( $p = 0.005$ ) comparación con empleados como indicador de satisfacción de desempeño con acceso. Las condiciones de trabajo deficiente y regular condujeron a una satisfacción media, y las buenas condiciones de trabajo condujeron a una satisfacción completa.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Bases Teóricas Cultura Organizacional**

#### **2.2.1.1 Definición de Cultura Organizacional**

A partir del estudio del contexto, se desarrolla la teoría de la justicia organizacional, que se centra en cómo las personas trabajan a través de sus interacciones sociales en situaciones de injusticia o justicia. La integridad en el campo organizacional está determinada por la percepción de los empleados, mientras se mantiene en relación con las disposiciones de los gerentes organizacionales (Greenberg, 2011).

Cuando los empleados toman una decisión gerencial, la consideran justa solo si es una medida justa y responden positivamente a esta percepción. En este sentido, la justicia organizacional se considera subjetiva (que puede considerarse verdad, injusto para los demás). Sin embargo, la sociedad contribuye a la igualdad, así como grupos coherentes e individuos con larga resistencia (grupos de trabajadores) desarrollan una idea general de lo que debe considerarse verdadero (Bies, 2001).

Aunque estas reglas se limitan a miembros específicos del grupo, esos miembros pueden tener puntos de vista diferentes de otros grupos sobre principios que persiguen el mismo objetivo administrativo.

Con respecto a la cultura en una organización, se la debe comprender como el motor de la entidad, y que se encuentre conformada por todos los valores compartidos, por todas las personas que laboran en ella, además de las creencias y demás aspectos intangibles, que son básicos para lograr la cohesión organizacional (Leal, 1991).

#### **2.2.1.2 Enfoques de justicia organizacional para desarrollar la cultura**

##### **Teoría de Equidad**

Según Adams (1965), expresa la teoría de la justicia, en la que trata de interpretar la satisfacción como el concepto de una distribución justa e injusta de los recursos en el ciclo de trabajo, cómo gestionan las relaciones personales de los empleados. Del mismo

modo, afirma que su teoría revela una igualdad de estabilidad entre los trabajadores que reciben aportes y lo que reciben de su trabajo.

El reconocimiento del factor de equilibrio entre participación y equidad se basa en la teoría de la justicia, que garantiza que los beneficios recibidos sean proporcionales a la contribución de los empleados. (Cropanzano et al 2007).

Adams (1965), en lugar de ver opiniones y otros resultados, los empleados tratan de contribuir a su trabajo y productividad tanto como sea posible. En otras palabras, el trabajador lucha por la igualdad sobre la base de los derechos otorgados por su trabajo.

Robbins (1999) señala que al compensar la diferencia en el valor y distribución de los bonos recibidos por otras personas de la misma organización, causan un desequilibrio, lo que causa insatisfacción entre otros empleados.

También debe tenerse en cuenta que los empleados tienen la oportunidad de abandonar la organización, delegar sus tareas en otros o mejorar su contribución y remuneración, todo en relación con las quejas percibidas.

### **Teoría de Justicia**

Rawls (2009) precisa que cabe señalar que el poder judicial como área del derecho debe representar una base filosófica y ética aceptable para un sistema democrático. Del mismo modo, el autor enfatiza la necesidad de ver la sociedad a lo largo del tiempo como un concepto clave en el sistema de cooperación social.

Redondo (1981), dado que existía un concepto de igualdad en la justicia, demostró que hay muchos tipos de igualdad y son motivo de preocupación. Hay necesidades simples que se pueden satisfacer, pero también hay deficiencias urgentes que no se pueden satisfacer.

Del mismo modo, argumenta que la teoría de la justicia establece que los miembros del individuo no solo son entusiastas y no tienen intención de contribuir, sino que se unirán si se adhieren a una distribución justa de los resultados en el lugar de trabajo a través de instrucciones (Hsieh, 2008).

Esos mecanismos deberían incluir diferentes métodos para evaluar las necesidades, determinar el alcance de los resultados logrados e informar sobre los resultados. Si un proceso o presentación se percibe o interpreta como injusto y los empleados se sienten injustos, esto afecta negativamente su motivación (González, 1994).

### **2.2.1.3 Importancia de la justicia organizacional para consolidar la cultura en la entidad**

Mladinic e Isla (2002) subrayan que el grado de la equidad organizativa radica en la consecución de resultados. Estos resultados han dado lugar a muchas acciones organizativas y operativas que los empleados consideran "justas y neutrales" o "injustas"; así como a la asignación de mano de obra, remuneración adecuada, subsidios, apoyo justo para los empleados, dignidad e igualdad de trato de los trabajadores, etc. De esta manera, se refleja en el desempeño y logros de las personas que tienen un impacto directo en la formación, como la rotación de empleados, el desarrollo regional, la satisfacción laboral, etc.

Según Cropanzano et al (2007), la equidad organizacional puede traer enormes beneficios a una organización y a los empleados que lo hacen, como cuando los empleados se sienten más seguros y más comprometidos con la organización, conduce a una mayor productividad en el lugar de trabajo, mejora la satisfacción del cliente y reduce los conflictos, incluso una relación positiva con los gerentes y las organizaciones. De lo contrario, cuando los empleados son tratados injustamente, experimentan estrés, falta de motivación e incluso frustración en el lugar de trabajo.

### **2.2.1.4 Dimensiones de Cultura Organizacional**

Para la medición de la cultura organizacional, se han considerado las dimensiones aplicadas por Ponte (2022), que hizo una investigación donde analiza la cultura que caracteriza a un hospital peruano, y que lo adaptó del trabajo de Valenzuela (2018), que es similar a lo que se pretende efectuar en este trabajo, se tiene:

- a) Creencias personales: Que son los modos de comportarse que adoptan las personas, de acuerdo a sus costumbres e ideas en un determinado espacio.

- b) Valores personales: Se trata del juicio moral que se genera frente a una determinada realidad, depende del estado psicológico del individuo, se ven impactados por la existencia de prejuicios, otros, que hace que uno adopte posiciones determinadas.
- c) Normas institucionales: Se considera a los diversos patrones de comportamiento, los cuales son aceptados en un grupo, lo cual permite regular como deben comportarse las personas en situaciones determinadas.

## **2.2.2 Bases Teóricas Satisfacción Laboral**

### **2.2.2.1 Definición de Satisfacción Laboral**

Según Locke (1976) la diferencia entre el tamaño de estos efectos y la diferencia entre las expectativas de responsabilidad de los empleados y los salarios reales, que se ve afectada por todos los factores anteriores, conduce a la satisfacción laboral, y se tiene que cuanto mayor es la diferencia en los deseos, mayor es la satisfacción.

Para Locke, la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva o satisfacción subjetiva que resulta de la autoestima a través de experiencias laborales personales. También muestra que la satisfacción laboral solo se ve afectada por ciertas circunstancias que tienen consecuencias específicas para los empleados que afectan negativamente la vida y el comportamiento de los demás y sus familias en general. En cuanto a la salud física, puede tener consecuencias a largo plazo, y tiene que ver con la salud mental y la adaptación al trabajo o a la propia sociedad.

Para Robbins (1999), la satisfacción se refiere al número de bonos individuales que recibe un empleado y cuánto cree que debería recibir. En general, este es el comportamiento de algunos trabajadores en relación con sus deberes; por lo tanto, las personas más satisfechas mantendrán una actitud positiva hacia su lugar de trabajo, y en ella tendrán una actitud completamente negativa hacia las personas insatisfechas.

Según Davis y Newstrom (2003), aprender la felicidad es una meta más importante de la organización, ya que el empleado desarrolla el comportamiento de cierta manera a través del comportamiento en el lugar de trabajo. Estos son algunos de los aspectos clave que influyen en la definición de satisfacción laboral: salario, gerente, tipo

de tareas realizadas, colegas o grupos de trabajo, condiciones directas de trabajo, sin mencionar factores como edad, género, antigüedad, nivel profesional y tamaño de la empresa.

Para Thurman (1977), esto conduce al agrado basada en las aspiraciones y necesidades del individuo, así como en la realidad del trabajo en la clasificación, que es el efecto del trabajo de fuerzas internas y externas. Según él, es "un asunto emprendedor que nos permite comparar elementos".

#### **2.2.2.2 Teorías de Satisfacción Laboral**

Taylor (1911), enfatiza que era necesario incentivar a las personas más productivas en el lugar de trabajo para no perder el interés de su labor. Su salario tenía que sumarse de acuerdo con lo que producía; Sería ridículo porque todos recibirían diferentes cantidades en su salario. La razón para aumentar la autoestima y las calificaciones en esta clase puede obtener un buen salario.

Según Hoppock (1935), se consideró una población numerosa y se realizaron las primeras encuestas de satisfacción laboral, debido a que la satisfacción laboral es aquella parte de la satisfacción general que se relaciona con la capacidad de adaptarse a la vida, situaciones y comunicarse con otras personas que realizan un trabajo de la misma índole social, económica y social. la naturaleza humana.

De acuerdo con Maslow (1991), afirma que hay una jerarquía de necesidades humanas y por lo tanto una comparación que corresponde a esas necesidades.

La teoría jerárquica de las necesidades de Maslow establece que después de satisfacer las necesidades básicas de la vida, el comportamiento humano se convierte en una motivación superior. Las primeras cinco deben elegirse como pirámides, cuya base satisface las necesidades fisiológicas, hay necesidades de seguridad, sociales y de integración, necesidades de reconocimiento y, finalmente, la parte superior de la pirámide satisface las necesidades de autoestima.

**Figura 1***Pirámide de necesidades*

*Nota.* Maslow (1991).

De acuerdo a Herzberg (1959), en la teoría de la satisfacción laboral, esto asegura que cuando una persona está completamente satisfecha con su trabajo, puede estar naturalmente motivada, desarrollar habilidades y mejorar el rendimiento en sus tareas. Su encuesta revela siete factores clave de satisfacción, a saber: Logro, progreso, trabajo, éxito, recoocimiento, trabajo desafiante, responsabilidad.

Si alguno de estos factores está presente, los empleados están satisfechos. Sin embargo, si sucedía lo contrario y fallaba, los empleados no estaban insatisfechos y sus sentimientos eran neutrales dadas las circunstancias.

Herzberg también dice que los empleados pueden motivarse si se les asignan tareas competitivas para asumir responsabilidades. Los principales factores que contribuyen a la insatisfacción son factores externos al lugar de trabajo en sí, como la salud, la política y el liderazgo corporativo, la gestión, las ganancias, las relaciones

personales, las circunstancias de trabajo y la seguridad. Sin embargo, si las personas están muy entusiasmadas y piensan que su trabajo es interesante y difícil, es posible que no estén satisfechas con el factor de salud.

### **2.2.2.3 Factores de la Satisfacción Laboral**

También llamada teoría de la motivación y la salud, fue propuesta por Frederick Herzberg que la actitud del individuo hacia el trabajo es crítica y que el comportamiento o actitud de la persona en el lugar de trabajo y más allá puede tener un impacto en el éxito o el fracaso. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores que determinan los comportamientos internos o motivacionales relacionados con la satisfacción laboral y los factores externos o de salud relacionados con la insatisfacción.

#### **Factores Intrínsecos o Motivadores**

Tiene en cuenta todos los factores que poseen una marca duradera en la satisfacción laboral y la producción, como la promoción, el reconocimiento, la responsabilidad, la productividad, el crecimiento y la actividad en el lugar de trabajo. Todos estos factores están relacionados con el trabajo, y los fuertes incentivos crean satisfacción. Pero cuando es peligroso, crea resistencia.

#### **Factores extrínsecos o de Higiene**

Estos factores se relacionan con la condición física y ambiental de los empleados, la compensación, los beneficios, las políticas de la empresa, las relaciones con los gerentes, las relaciones con los colegas, la vida, el estado personal y la seguridad. Cuando estos factores son importantes, se puede evitar la renuencia de los empleados.

De acuerdo con Shultz (1991), esta clasificación puede considerarse arbitraria y rigurosa, ya que no hay evidencia empírica de que los componentes externamente sean infundados o viceversa. Señala que el factor no es absoluto, y esta amabilidad también puede verse como un incentivo adicional para conocer las consecuencias.

#### **2.2.2.4 Importancia de Satisfacción Laboral**

Para Spector (2005), la satisfacción laboral es muy significativo, estructurada y clasificada analíticamente por diversas razones, ya sea en el puesto de un empleado, en una empresa o en la sede de una empresa.

En primer lugar, hay una perspectiva humana que explica cómo las personas merecen respeto y justicia, por lo que la satisfacción laboral se convierte en una medida de reputación y también puede verse como una forma de mejorar el bienestar absoluto del individuo. (Spector, 2005)

En segundo lugar, se puede ver que la gestión de una organización en relación con un entorno práctico puede conducir a situaciones en las que la satisfacción laboral en última instancia afecta negativamente el rendimiento de la organización. (Spector, 2005)

Según Mullins (2007), afirma que hay una jerarquía de necesidades humanas, y por lo tanto hay una jerarquía que la satisface.

El punto de partida para iniciar el bienestar en una organización es una buena gestión de los recursos humanos y una organización eficaz del trabajo. Según los autores, los beneficios más significativos de un ambiente de trabajo de eficacia son un alto compromiso y un menor ausentismo.

#### **2.2.2.5 Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Rivas (2008) precisa las dimensiones siguientes para analizar el nivel de satisfacción laboral, se tiene:

- a) Participación en las decisiones: La participación en la toma de decisiones colectivas es esencial para el progreso de las decisiones y la independencia. La capacidad de participar en la toma de decisiones grupales conduce a la motivación, promueve la integración y crea consenso dentro del grupo. La capacidad de participar en las decisiones relativas al entorno de trabajo más cercano o a la imagen de la empresa es un aspecto que aumenta la satisfacción laboral.

- b) Tipo de actividad: Los científicos han descubierto que las personas prefieren el trabajo en el que pueden usar una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre sus habilidades y capacidades, así como logros y cualidades que interfieren con el trabajo intelectual. Las situaciones con problemas menores causan enojo, pero muchos desafíos causan frustración. En condiciones suaves, los empleados sienten alegría y satisfacción. A nivel nacional, se ha demostrado que encontrar un trabajo atractivo es uno de los factores más importantes en la felicidad. El departamento en el que trabaja también puede marcar la diferencia, ya que los gerentes o la alta gerencia tienden a estar más contentos.
- c) Remuneración: Los empleados requieren eficacia, consistencia e integridad en el sistema de remuneración y política de promoción establecida por la empresa. Si el salario les parece decente, lo que depende de la presión del trabajo, las habilidades especiales del empleado y el monto del salario actual; La satisfacción es probablemente un resultado consistente. Del mismo modo, aquellos que creen que las decisiones sobre el desarrollo se toman y honestamente suelen estar satisfechos con su trabajo.

### **2.3. CONCEPTOS CLAVES**

Se tiene:

- a) Cultura organizacional: Conjunto de creencias, valores y normas que caracterizan a una organización, y que la diferencia de las demás (Leal, 1991).
- b) Carga laboral: es el esfuerzo físico al que se expone una persona durante la jornada laboral provoca que dicho esfuerzo físico requiera un gasto energético cuantitativo (Del Prado, 2014).
- c) Decisión: Este es el proceso que conduce a la implementación y selección de medidas adecuadas para este problema y al logro de objetivos (Blogger, 2017).
- d) Integridad: Se refiere a la igualdad de trato de los funcionarios y administradores públicos en las mismas circunstancias, incluida la obligación de prevenir el trato desigual, la discriminación o el abuso de poder contra individuos o grupos (IMPO, 2017).

- e) **Justificación distributiva:** Se trata de la igualdad de oportunidades de empleo que debe existir y el acceso al trabajo para todos sin excepciones ni obstáculos (Tokman, 2006).
- f) **Justificación interaccional:** Se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales que obtenemos antiguamente y posteriormente de la decisión (Masterson et al., 2000).
- g) **Justificación procedimental:** Este es un juicio justo que existe en un lugar de trabajo real donde todos los empleados son tratados con respeto e iguales a sus colegas (Fernández, 2009).
- h) **Organización:** Es un sistema para definir, clasificar e integrar las actividades necesarias para lograr los objetivos establecidos (Koontz y Weihrich, 1999).
- i) **Recompensas:** Se refiere a los pagos continuos de manera segura como los sueldos, bonos, comisiones y bonos que recibe un empleado como parte de su trabajo (Dessler, 2009).
- j) **Remuneración:** Incluye todos los salarios y pagos que reciben los empleados por servicios prestados a la empresa, así como vacaciones, beneficios, propinas y bonos (Rivas, 2008).
- k) **Satisfacción laboral:** Es una medida del respeto de los empleados por el medio ambiente y los escenarios de compromiso. Este es un punto muy significativo porque está claramente relacionado con el excelente desempeño y calidad del trabajo de la empresa, así como con la rentabilidad y productividad (Robbins, 1999).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

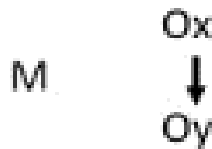
#### 3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1 Tipo de investigación

En lo que refiere al tipo de la investigación, esta fue aplicada, ello debido a que se utilizó el conocimiento que existe para el desarrollo de los instrumentos, que permitió obtener información para analizar una problemática específica (Hernández et al., 2014).

##### 3.1.2 Nivel de investigación

Sobre el alcance de la investigación, se destaca que es explicativa, ello implica que se analizó si existe alguna relación causa y efecto entre las variables de estudio (Hernández et al., 2014); además se detalla que el esquema utilizado fue:



- M: Muestra servidores públicos que laboran en el hospital.
- Ox: Var. Indep. = Cultura organizacional.
- ↓: Influencia.
- Oy: Var. Dep. = Satisfacción laboral.

##### 3.1.3 Diseño de investigación

El diseño investigativo, fue no experimental, ello dado que las variables utilizadas no fueron modificadas o alteradas de manera deliberada; además, la data de campo se recogió en un momento dado, es decir fue mediante corte transversal (Rojas, 2011).

### 3.2 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Se detalla lo siguiente:

**Variable independiente:** Cultura organizacional

**Dimensiones:**

- Creencias personales
- Valores personales
- Normas institucionales

**Variable dependiente:** Satisfacción laboral

**Dimensiones:**

- Participación en las decisiones
- Tipo de actividad
- Remuneración

A continuación se describe la operacionalización de variables:

### Variables operacionalizadas

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
Variable Indep.: Cultura organizacional	Es el motor de la entidad, y que se encuentra conformada por todos los valores compartidos por todas las personas que laboran en ella, además de las creencias y demás aspectos intangibles, que son básicos para lograr la cohesión organizacional (Leal, 1991).	- Creencias personales. - Valores personales. - Normas institucionales.	- Paradigma, esquema mental, hábitos. - Confiabilidad, credibilidad, responsabilidad. - Protocolo, normatividad, ética.	Ordinal
Variable Dep.: Satisfacción laboral	Se refiere al número de bonos individuales que recibe un empleado y cuánto cree que debería recibir. En general, este es el comportamiento de algunos trabajadores en relación con sus deberes (Robbins, 1999).	- Participación en las decisiones. - Tipo de actividad. - Remuneración.	- Decisión, promoción, aportes. - Importancia, trabajo agradable, orgullo. - Salario justo, valorizar, necesidades.	Ordinal

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Unidad de análisis

Se precisa que la unidad analizada es el personal que labora en el Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa.

#### 3.3.2 Población

La población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, que son: 8 directivos, 180 personal asistencial y 23 personal administrativo; en total es 211 personas.

#### 3.3.3 Muestra

Se han considerado los siguientes valores para el cálculo de la muestra: Población de estudio es 211 (N), error muestral es 5 % (e), confianza del 95 % (Z = 1,96) y probabilidad de 50 % (P).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$211 * 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

$$n = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$

$$(211 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

$$n = 136$$

Por tanto, fueron 136 trabajadores considerados en la muestra, siendo los criterios de inclusión: Trabaja en una plaza presupuestada, que tenga por lo menos seis meses laborando en la entidad.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En lo que respecta a la técnica investigativa usada para el trabajo de campo, se detalla que fue la encuesta; sobre el instrumento se detalla que fue el cuestionario, que es un conjunto de ítems que cuenta con una estructura y permiten analizar los indicadores (Arribas, 2004), que son el cuestionario para analizar la cultura organizacional y cuestionario sobre el nivel de satisfacción laboral del trabajador.

Los cuestionarios fueron validados a través del Juicio de los Expertos, donde la calificación promedio obtenida precisa que son adecuados para usarse en campo, se detalla que dichas valoraciones se anexan; en que respecta a la confiabilidad, se detalla que se usó una Prueba Piloto conformada por 20 trabajadores, la cual permitió obtener valores del Alpha de Cronbach: 0,831 en la variable “Cultura organizacional” y 0,892 en la variable “Satisfacción laboral”, de lo cual se deduce que los instrumentos son adecuados para ser aplicados.

Los ítems considerados en los cuestionarios, presentan cinco alternativas que el trabajador puede seleccionar, por tanto para el análisis numérico se ha considerado la escala de Likert, para lo siguiente: El valor de 1 es para “Nunca”, el valor de 2 es para “Casi nunca”, el valor de 3 es para “A veces”, el valor de 4 es para “Casi siempre” y el valor de 5 es para “Siempre”; la distribución de las preguntas por dimensión y el Baremo utilizado (distribución de amplitud similar en los intervalos), se presentan en estas tablas:

**Tabla 1**

*Variable “Cultura organizacional” y el N° preguntas*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>N° Pregunta</b>
<b>Cultura organizacional</b>	D1 = Creencias personales	1, 2, 3
	D2 = Valores personales	4, 5, 6
	D3 = Normas institucionales	7, 8, 9

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

**Tabla 2***Variable “Satisfacción laboral” y el N° preguntas*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>N° Pregunta</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	Participación en las decisiones	1, 2, 3
	Tipo de actividad	4, 5, 6
	Remuneración	7, 8, 9

*Nota.* Cuestionario “Proceso de contrataciones públicas”.**Tabla 3***Baremo de variable “Cultura organizacional”*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>		
	<b>Inadecuada</b> <b>9 - 21</b>	<b>Regular</b> <b>22 - 33</b>	<b>Adecuada</b> <b>34 - 45</b>
D1	3 - 7	8 - 11	12 - 15
D2	3 - 7	8 - 11	12 - 15
D3	3 - 7	8 - 11	12 - 15

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.**Tabla 4***Baremo de variable “Satisfacción laboral”*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>		
	<b>Inadecuada</b> <b>9 - 21</b>	<b>Regular</b> <b>22 - 33</b>	<b>Adecuada</b> <b>34 - 45</b>
D1	3 - 7	8 - 11	12 - 15
D2	3 - 7	8 - 11	12 - 15
D3	3 - 7	8 - 11	12 - 15

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

### **3.5 ESTRATEGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se efectuaron las coordinaciones para aplicar los instrumentos con el Jefe de la Oficina de Administración del Hospital II Manuel De Torres Muñoz, el cual una vez que se le explicó las justificaciones académicas de su aplicación, procedió a dar las facilidades del caso para el trabajo de campo; el mismo fue desarrollado en el mes de marzo 2023, de manera presencial, y a cada trabajador encuestado se le explicó los detalles del cuestionario y que era importante contar con su consentimiento informado, lo cual generó que no existieran inconvenientes con su aplicación.

### **3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

La información recabada mediante los cuestionarios fueron tabulados usando el software SPSS 26; cuya aplicación permitió obtener reportes de las tablas de conteo, de diversos diagramas, el cálculo del Rho de Spearman y las regresiones.

### **3.7 INSTRUMENTOS, EQUIPOS MATERIALES E INSUMOS**

En lo que respecta a los equipos y los materiales, se precisa que se usaron una PC portátil, papel A4 y copias para el trabajo de campo.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

##### 4.1.1 Resultados de la Variable Cultura organizacional

En la Tabla 5. se refieren a la dimensión “Creencias personales”, donde se aprecia que el 55,9 % de los trabajadores del hospital perciben que son de nivel regular sus creencias personales dentro de la institución, el 28,7 % considera que son de nivel adecuado, y el 15,4 % que son de nivel inadecuado; entonces se tiene que la mayoría del personal precisa que sus creencias impulsan la existencia de una cultura organizacional acorde a las exigencias afines con su misión.

**Tabla 5**

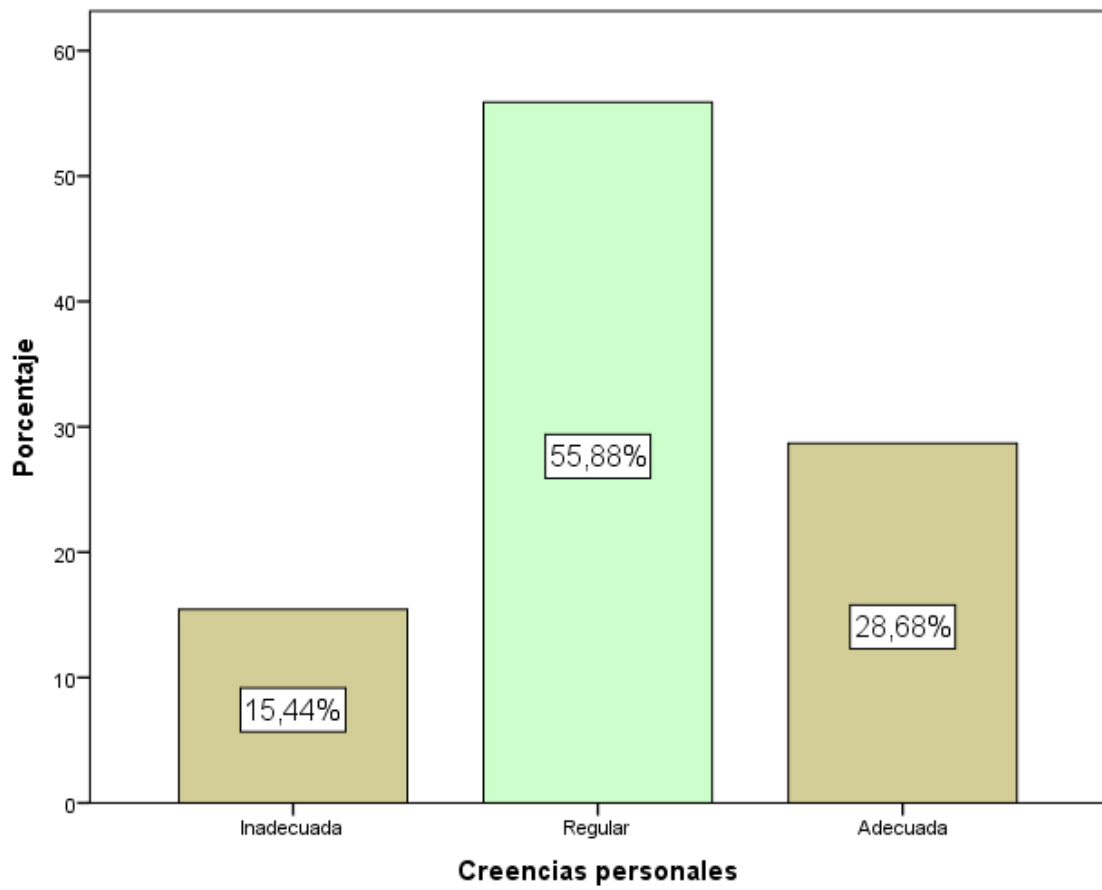
*Resultados de la dimensión “Creencias personales”*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuada	21	15,4
Regular	76	55,9
Adecuada	39	28,7
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

**Figura 2**

*Resultados de la dimensión “Creencias personales”*



*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

En la Tabla 6, se tiene los resultados descriptivos de cada una de las preguntas consideradas en la dimensión “Creencias personales”, de donde lo que más resalta el personal es que sus hábitos en el trabajo contribuyen a la existencia de un clima laboral adecuado; y la de menor calificación es que los paradigmas personales están contribuyendo al logro de los objetivos del hospital.

**Tabla 6**

*Resultados de la dimensión “Creencias personales” (por pregunta)*

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
Considera que los paradigmas personales contribuyen al logro de los objetivos del hospital.	Nunca	36	26,5
	Casi nunca	10	7,4
	A veces	77	56,6
	Casi siempre	10	7,4
	Siempre	3	2,2
Considera que mis esquemas mentales contribuyen a la existencia de una comunicación asertiva en el hospital.	Nunca	3	2,2
	Casi nunca	10	7,4
	A veces	59	43,4
	Casi siempre	35	25,7
	Siempre	29	21,3
Considera que sus hábitos en el trabajo contribuyen a la existencia de un clima laboral adecuado.	Nunca	10	7,4
	Casi nunca	8	5,9
	A veces	17	12,5
	Casi siempre	85	62,5
	Siempre	16	11,8

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

Los resultados de la Tabla 7, se refiere a la dimensión “Valores personales”, en donde se aprecia que el 84,6 % de los trabajadores del hospital perciben que sus valores personales dentro de la institución son de nivel regular dentro de la institución; el 15,4 % considera que son de nivel adecuado, y el 0,0 % que son de nivel inadecuado; entonces se tiene que la mayoría del personal precisa que sus valores contribuyen a la existencia de una cultura organizacional acorde a las exigencias afines con su misión.

**Tabla 7**

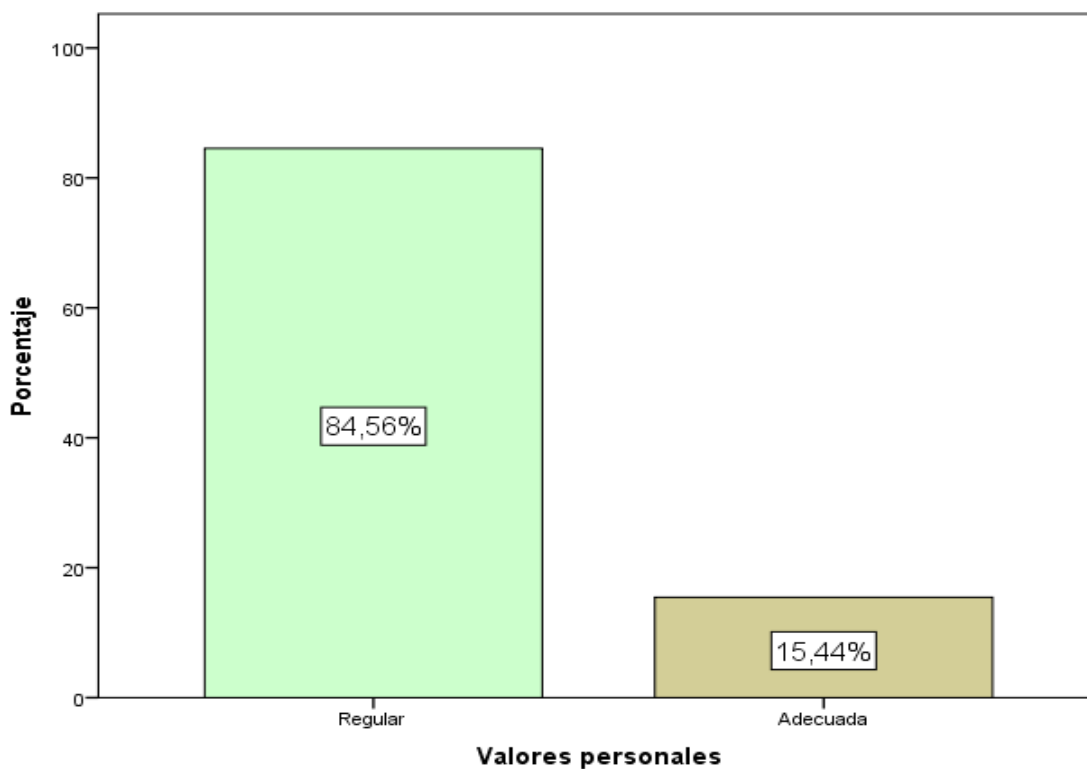
*Resultados de la dimensión “Valores personales”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0,0
Regular	115	84,6
Adecuada	21	15,4
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión “Valores personales”*



*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

En la Tabla 8, se tiene los resultados descriptivos de cada una de las preguntas consideradas en la dimensión “Valores personales”, en donde lo que más resalta el personal es que existe credibilidad en las decisiones del equipo directivo del hospital; y lo de menor calificación es que los trabajadores del hospital se caractericen por su responsabilidad en el cumplimiento de las funciones.

**Tabla 8***Resultados de la dimensión “Valores personales” (por pregunta)*

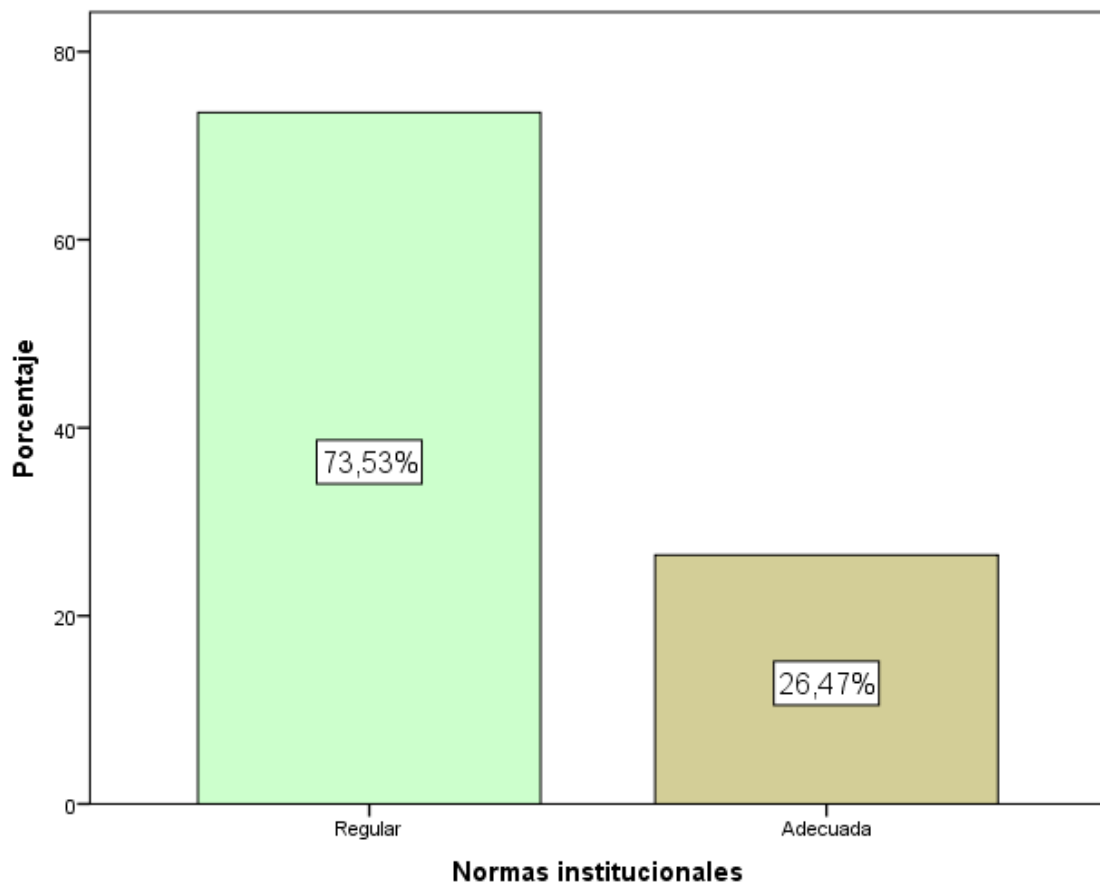
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	
Existe un nivel elevado de confiabilidad en el personal que labora en el hospital.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	87	64,0
	Casi siempre	36	26,5
	Siempre	13	9,6
Existe credibilidad en las decisiones del equipo directivo del hospital.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	46	33,8
	Casi siempre	90	66,2
	Siempre	0	0,0
El personal del hospital se caracteriza por su responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.	Nunca	10	7,4
	Casi nunca	18	13,2
	A veces	56	41,2
	Casi siempre	40	29,4
	Siempre	12	8,8

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

Los resultados de la Tabla 9, se refieren a la dimensión “Normas institucionales”, en donde se aprecia que el 73,5 % de los trabajadores del hospital perciben que son de nivel regular la aplicación de las normas institucionales, el 26,5 % considera que son de nivel adecuado, y el 0,0 % que son de nivel inadecuado; entonces se tiene que la mayoría del personal precisa que el uso de las normativas del sector contribuyen a la existencia de la cultura organizacional actual.

**Tabla 9***Resultados de la dimensión “Normas institucionales”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0,0
Regular	100	73,5
Adecuada	36	26,5
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.**Figura 4***Resultados de la dimensión “Normas institucionales”**Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

En la Tabla 10, se presentan los resultados descriptivos de cada una de las preguntas consideradas en la dimensión “Normas institucionales”, en donde lo que más resalta el personal es que los protocolos usados en el servicio hospitalario contribuyen a la existencia de un servicio de calidad; y la de menor calificación es que la normatividad del sector contribuya a que exista una atención adecuada al paciente.

**Tabla 10**

*Resultados de la dimensión “Normas institucionales” (por pregunta)*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Los protocolos usados en el servicio hospitalario contribuyen a la existencia de un servicio de calidad.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	3	2,2
	A veces	59	43,4
	Casi siempre	56	41,2
	Siempre	18	13,2
La normatividad del sector contribuye a que brinde una atención adecuada al paciente.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	10	7,4
	A veces	77	56,6
	Casi siempre	31	22,8
	Siempre	18	13,2
Existe un elevado nivel de comportamiento ético del personal del hospital.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	65	47,8
	Casi siempre	59	43,4
	Siempre	12	8,8

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

En la Tabla 11, describen los resultados la variable “Cultura organizacional”, donde se aprecia que el 84,6 % de los trabajadores del hospital perciben en un nivel regular las características de la cultura organizacional de la entidad, el 15,4 % considera que es de nivel adecuada, y el 0,0 % que es de nivel inadecuada; entonces se tiene que la mayoría del personal precisa que se cuenta con una cultura que cada vez se consolida más, pero que existen aspectos a reforzar.

**Tabla 11**

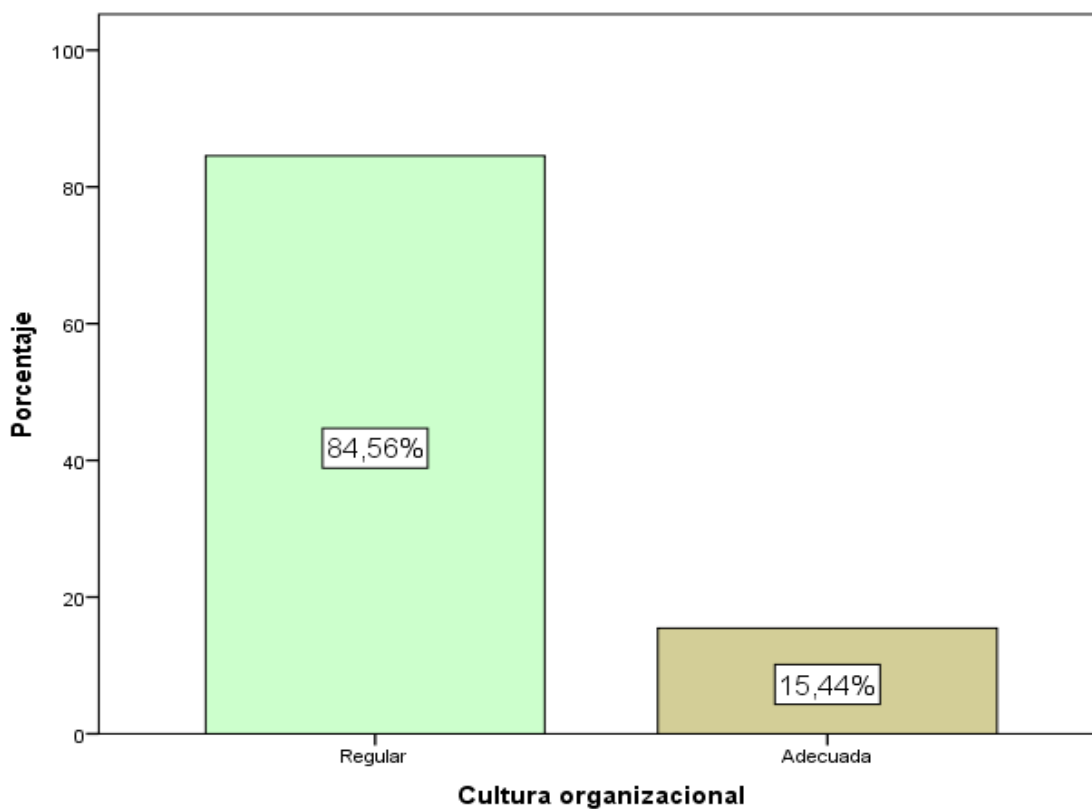
*Resultados de la variable “Cultura organizacional”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0,0
Regular	115	84,6
Adecuada	21	15,4
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

**Figura 5**

*Resultados de la variable “Cultura organizacional”*



*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.

En la Tabla 12, presenta el resumen del comportamiento descriptivo de las dimensiones de la variable “Cultura organizacional”, donde lo más resaltado son las “Normas institucionales” y lo que debe focalizar la atención son las “Creencias personales”.

**Tabla 12***Resultados de la variable “Cultura organizacional” (por dimensión)*

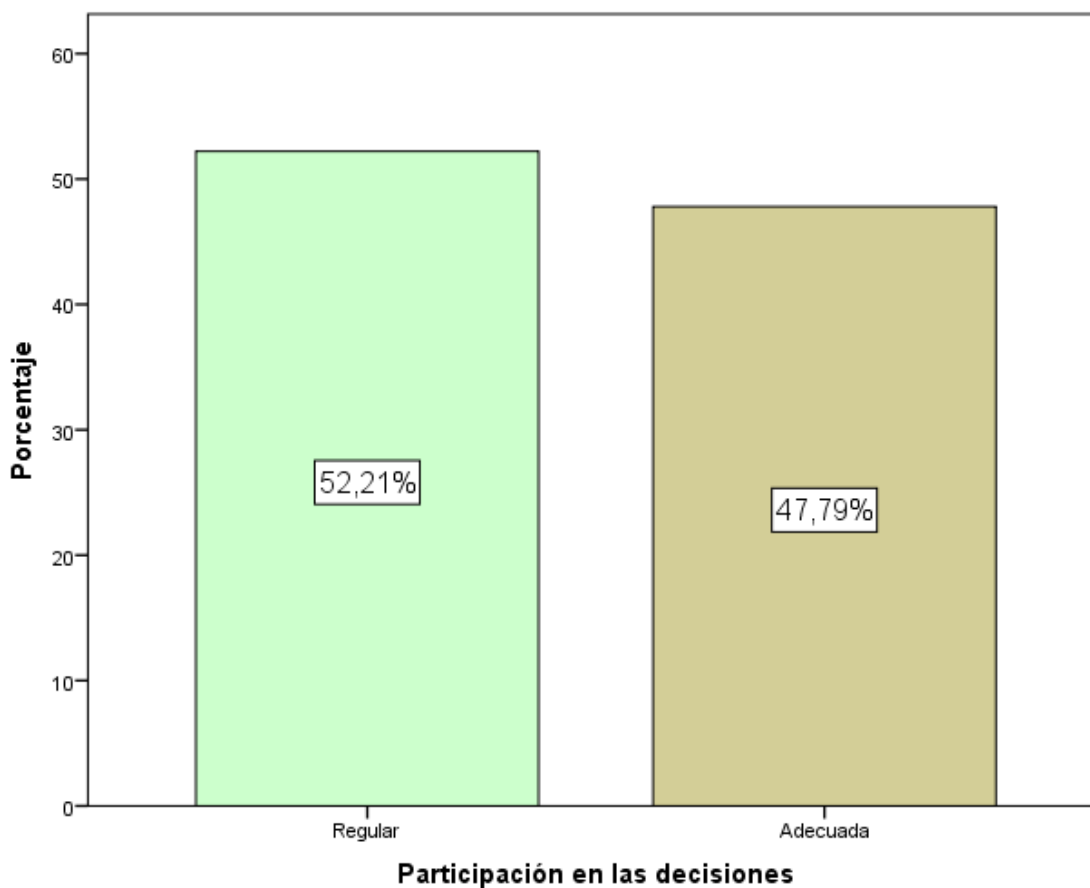
	Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Creencias personales	Inadecuada	21	15,4
	Regular	76	55,9
	Adecuada	39	28,7
Valores personales	Inadecuada	0	0,0
	Regular	115	84,6
	Adecuada	21	15,4
Normas institucionales	Inadecuada	0	0,0
	Regular	100	73,5
	Adecuada	36	26,5

*Nota.* Cuestionario “Cultura organizacional”.**4.1.2 Resultados de la Variable Satisfacción laboral**

Los resultados de la Tabla 13, se refieren a la dimensión “Participación en las decisiones”, donde se aprecia que el 52,2 % de los trabajadores del hospital perciben que son de nivel regular las oportunidades que promueven los directivos para poder participar en las decisiones, el 47,8 % considera que es de nivel adecuado, y el 0,0 % que es de nivel inadecuado; entonces se tiene que la mayoría del personal resalta que se promueve la participación del personal en las decisiones institucionales.

**Tabla 13***Resultados de la dimensión “Participación en las decisiones”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0,0
Regular	71	52,2
Adecuada	65	47,8
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.**Figura 6***Resultados de la dimensión “Participación en las decisiones”**Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

Según la Tabla 14, se tiene los resultados descriptivos de cada una de las preguntas consideradas en la dimensión “Participación en las decisiones”, de donde lo que más resalta el personal es que sienten que sus aportes son tomados en cuenta; y lo de menor calificación es que los trabajadores del hospital puedan tener la capacidad de decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.

**Tabla 14**

*Resultados de la dimensión “Participación en las decisiones” (por pregunta)*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	0	0,0
Considera que se tiene la capacidad de decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	Casi nunca	0	0,0
	A veces	78	57,4
	Casi siempre	42	30,9
	Siempre	16	11,8
Tiene participación en las decisiones de su área o unidad.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	45	33,1
	Casi siempre	55	40,4
Siente que sus aportes son tomados en cuenta.	Siempre	36	26,5
	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	29	21,3
	Casi siempre	84	61,8
	Siempre	23	16,9

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

Según la Tabla 15, los resultados se refieren a la dimensión “Tipo de actividad”, de donde se aprecia que el 64,0 % de los trabajadores del hospital perciben que es de nivel adecuada las actividades que efectúan en el trabajo por ser afines a su formación, el 36,0 % considera que es de nivel regular, y el 0,0 % que es de nivel inadecuada; entonces se tiene que la mayoría del personal destaca las funciones y tareas asignadas a sus puestos de trabajo.

**Tabla 15**

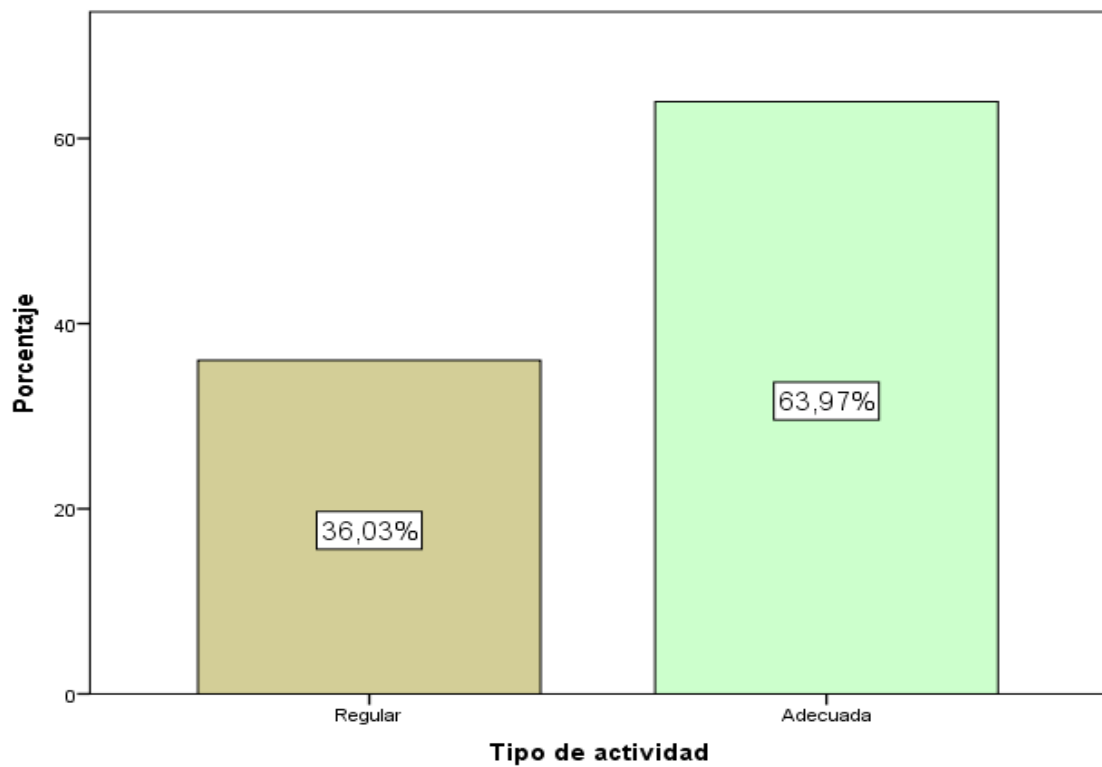
*Resultados de la dimensión “Tipo de actividad”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0,0
Regular	49	36,0
Adecuada	87	64,0
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

**Figura 7**

*Resultados de la dimensión “Tipo de actividad”*



*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

En la Tabla 16, se describen los resultados descriptivos de cada una de las preguntas consideradas en la dimensión “Tipo de actividad”, de donde lo que más resalta el personal es que se sienten orgullosos de realizar el trabajo encargado; y lo de menor calificación es que el trabajo efectuado sea agradable para todos los grupos de interés.

**Tabla 16***Resultados de la dimensión “Tipo de actividad” (por pregunta)*

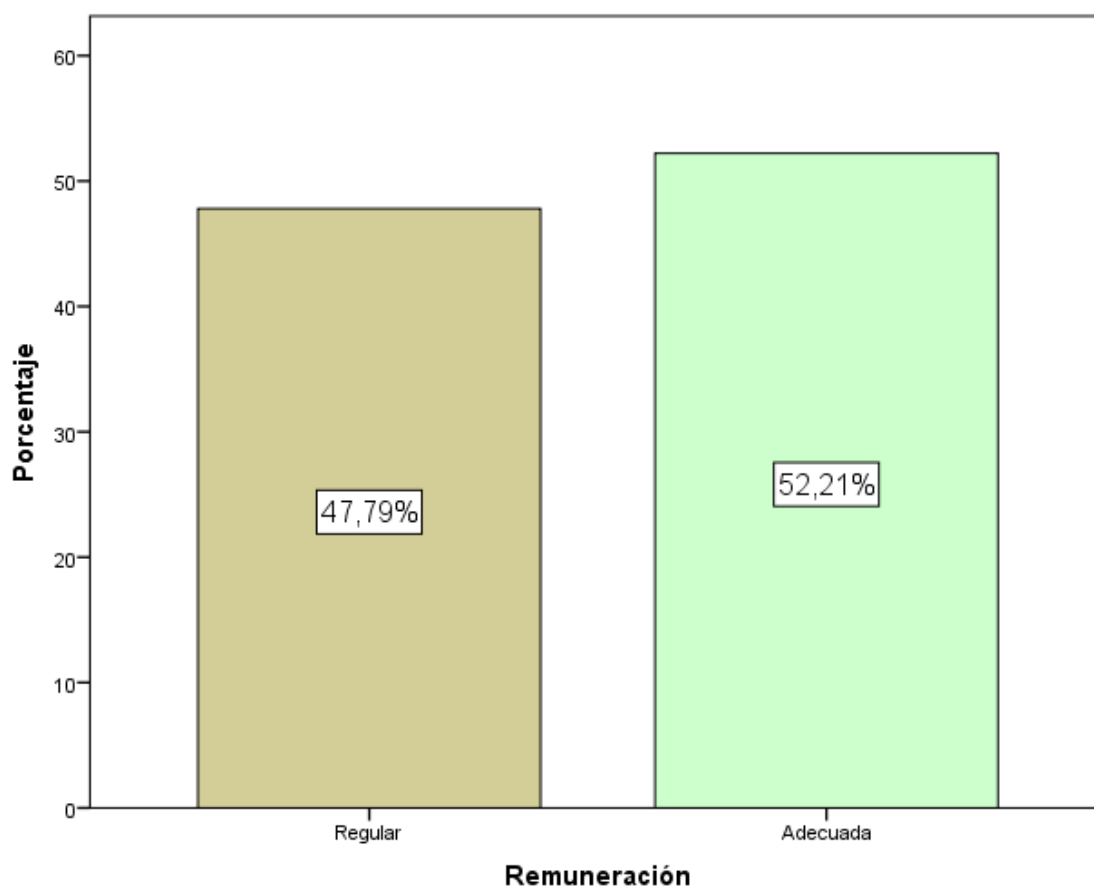
	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Considera que el trabajo efectuado es importante para la institución.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	31	22,8
	Casi siempre	38	27,9
	Siempre	67	49,3
El trabajo efectuado es agradable para los grupos de interés.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	62	45,6
	Casi siempre	60	44,1
	Siempre	14	10,3
Se siente orgulloso de realizar el trabajo encargado.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	0	0,0
	Casi siempre	63	46,3
	Siempre	73	53,7

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

Los resultados de la Tabla 17, hacen referencia a la dimensión “Remuneración”, donde se aprecia que el 52,2 % de los trabajadores encuestados del hospital perciben en el de nivel adecuado las remuneraciones que perciben por la labor efectuada, el 47,8 % considera que es de nivel regular, y el 0,0 % lo perciben en el nivel inadecuado; entonces se tiene que la mayoría del personal considera que los ingresos percibidos se dan acorde a lo ofertado por el sector, pero a pesar de ello no está acorde con las exigencias y responsabilidades laborales.

**Tabla 17***Resultados de la dimensión “Remuneración”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0,0
Regular	65	47,8
Adecuada	71	52,2
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”**Figura 8***Resultados de la dimensión “Remuneración”**Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

En la Tabla 18, se describen los resultados de cada una de las preguntas consideradas en la dimensión “Remuneración”, donde lo que más resalta es que el personal se siente satisfecho por el salario mensual esto en un 52,21 %; y lo de menor calificación es que la remuneración recibida refleje la valoración de la entidad por su trabajo.

**Tabla 18**

*Resultados de la dimensión “Remuneración” (por pregunta)*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Se siente satisfecho por el salario mensual.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	7	5,1
	A veces	37	27,2
	Casi siempre	47	34,6
	Siempre	45	33,1
La remuneración recibida refleja la valoración de la entidad por su trabajo.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	7	5,1
	A veces	39	28,7
	Casi siempre	83	61,0
	Siempre	7	5,1
La remuneración alcanza mayormente para cubrir las necesidades básicas.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	24	17,6
	Casi siempre	106	77,9
	Siempre	6	4,4

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

Los resultados que se describen la Tabla 19, se refieren a la variable “Satisfacción laboral”, donde se aprecia que el 62,5 % de los trabajadores del hospital perciben que el nivel de satisfacción laboral por ser parte de la institución se da en un nivel adecuado; el 37,5 % considera que es de nivel regular, y el 0,0 % que es de nivel inadecuado; entonces se tiene que la mayoría del personal considera que se siente contento de trabajar en esta institución de prestigio en la ciudad y en el sector salud.

**Tabla 19**

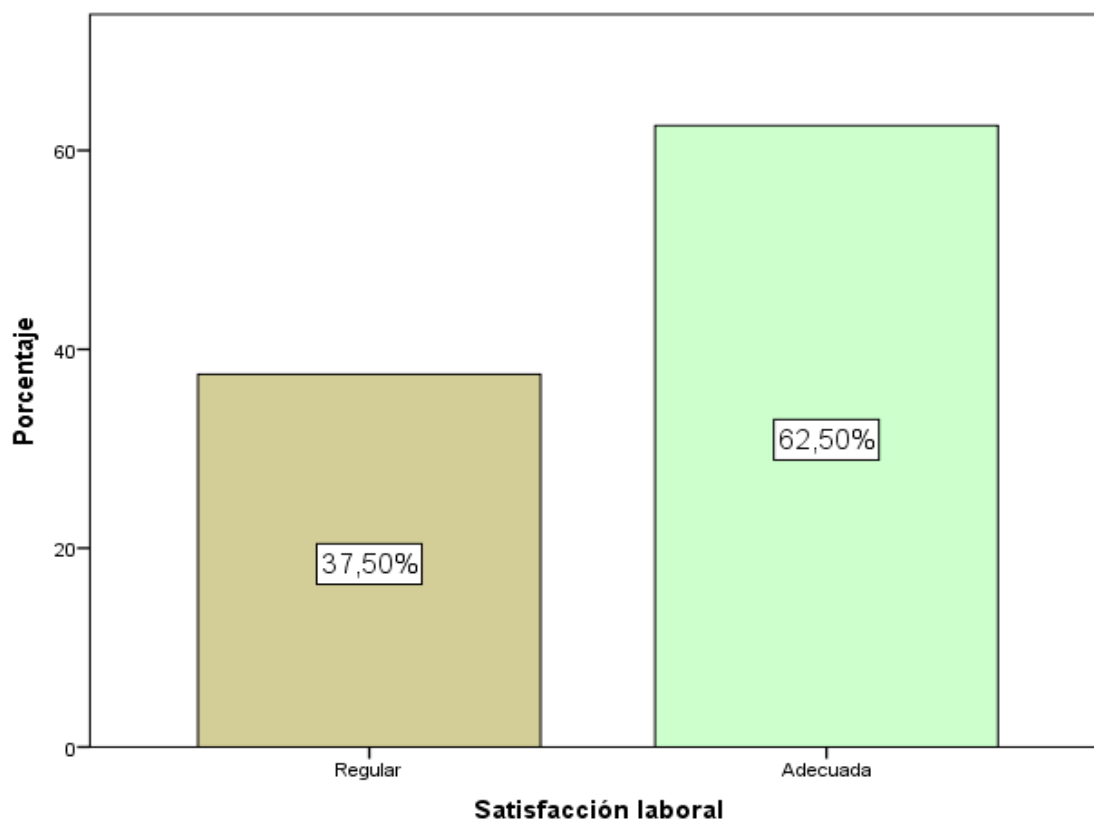
*Resultados de la variable “Satisfacción laboral”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0,0
Regular	51	37,5
Adecuada	85	62,5
Total	136	100,0

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

**Figura 9**

*Resultados de la variable “Satisfacción laboral”*



*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

En la Tabla 20, se presenta el resumen del comportamiento descriptivo de las dimensiones de la variable “Satisfacción laboral”, donde lo más resaltado es el “Tipo de actividad” y lo que debe focalizarse la atención es la “Participación en las decisiones”.

**Tabla 20***Resultados de la variable “Satisfacción laboral” (por dimensión)*

	Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Participación en las decisiones	Inadecuada	0	0,0
	Regular	71	52,2
	Adecuada	65	47,8
Tipo de actividad	Inadecuada	0	0,0
	Regular	49	36,0
	Adecuada	87	64,0
Remuneración	Inadecuada	0	0,0
	Regular	65	47,8
	Adecuada	71	52,2

*Nota.* Cuestionario “Satisfacción laboral”.

## 4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 Comprobación de las Hipótesis Específicas

- a) La primera es “Las creencias personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023”.

H0: No existe influencia

H1: Existe influencia

En la Tabla 21, está el reporte del modelo de regresión obtenido, de donde el valor de chi-cuadrado es 29,392 ( $p = 0,000$ ), debido a que “p” es menor al 5 % de significancia, se tiene que las creencias de los trabajadores influyen en la satisfacción del personal; además el Nagelkerke fue 0,276, que implica que el 27,6 % de las variaciones en la satisfacción son provocados por los cambios en las creencias personales; por tanto se rechaza  $H_0$ , entonces se concluye que las creencias personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

**Tabla 21**

*Primera hipótesis contrastada*

<i>Modelo</i>				
Modelo	Log. de la verosímil. -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	40,492			
Final	11,100	29,392	2	0,000
<i>Pseudo R<sup>2</sup></i>				
	Cox y Snell	0,194		
	Nagelkerke	0,276		
	McFadden	0,177		

*Nota.* Cuestionarios.

- b) La segunda es “Los valores personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023”.

$H_0$ : No existe influencia

$H_1$ : Existe influencia

En la Tabla 22 está el reporte del modelo de regresión obtenido, de donde el valor de chi-cuadrado es 44,402 ( $p = 0,000$ ), debido a que “p” es menor al 5 % de significancia, se tiene que los valores de la persona influyen en la satisfacción del personal; además el Nagelkerke fue 0,394, que implica que el 39,4 % de las variaciones en la satisfacción son provocados por los cambios en los valores personales; por tanto se rechaza  $H_0$ , entonces se concluye que los valores personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

**Tabla 22**

*Segunda hipótesis contrastada*

<i>Modelo</i>				
Modelo	Log. de la verosímil. -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	55,700			
Final	10,197	44,402	1	0,000
<i>Pseudo R<sup>2</sup></i>				
	Cox y Snell	0,284		
	Nagelkerke	0,394		
	McFadden	0,275		

*Nota.* Cuestionarios.

- c) La tercera es “Las normas institucionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023”.

$H_0$ : No existe influencia

$H_1$ : Existe influencia

En la Tabla 23, se muestra el reporte del modelo de regresión obtenido, donde el valor de chi-cuadrado es 33,908 ( $p = 0,000$ ), debido a que “p” es menor al 5 % de significancia, se tiene que las normas de la entidad influyen en la satisfacción del personal; además el Nagelkerke fue 0,313, que implica que el 31,3 % de las variaciones en la satisfacción son provocados por los cambios en normatividad; por tanto se rechaza  $H_0$ , entonces las normas institucionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

**Tabla 23**

*Tercera hipótesis contrastada*

*Modelo*

Modelo	Log. de la verosímil. -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	44,911			
Final	11,003	33,908	1	0,000
<i>Pseudo R<sup>2</sup></i>				
		Cox y Snell	0,221	
		Nagelkerke	0,313	
		McFadden	0,205	

*Nota.* Cuestionarios.

#### 4.2.2 Comprobación de la Hipótesis General

La hipótesis general es “La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023”.

$H_0$ : No existe influencia.

$H_1$ : Existe influencia.

En la Tabla 24 está el reporte del modelo de regresión obtenido, donde el valor de chi-cuadrado es 45,502 ( $p = 0,000$ ), debido a que “p” es menor al 5 % de significancia, se tiene que la cultura de la entidad influyen en la satisfacción del personal; además el Nagelkerke fue 0,404, esto implica que el 40,4 % de las variaciones en la satisfacción son provocados por los cambios en la cultura organizacional; por tanto, se rechaza  $H_0$ , se concluye que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023.

**Tabla 24**

*Hipótesis general contrastada*

*Modelo*

Modelo	Log. de la verosímil. -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	55,700			
Final	10,197	45,502	1	0,000

<i>Pseudo R<sup>2</sup></i>	
Cox y Snell	0,284
Nagelkerke	0,404
McFadden	0,275

*Nota.* Cuestionarios.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIONES**

Los resultados obtenidos permiten precisar que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, dado que se encontró un chi-cuadrado de 45,502 ( $p = 0,000$ ) y un Nagelkerke de 0,404; además se detalla que cada una de las dimensiones de la variable “Cultura organizacional” (Creencias personales, valores personales y normas institucionales) influyen en la variable “Satisfacción laboral”.

La satisfacción del personal del hospital es mayormente adecuada, ello principalmente porque se sienten conformes de ser parte de una entidad emblemática en la ciudad, además de aplicar lo aprendido en sus estudios superiores dentro del trabajo, y laborar en una adecuada atmósfera de trabajo, a pesar que existe cierto malestar por la falta de reconocimiento del sector, en lo que implica lo económico por la labor efectuada y la responsabilidad; todos estos aspectos conforman la cultura organizacional, que influye en el nivel de satisfacción del personal para con la institución.

Se concuerda con el trabajo de Vallellano (2020), quien concluye que las condiciones del centro laboral afecta al nivel de satisfacción del trabajador; puesto que el tipo de actividad es la dimensión más destacada, y ahí se detalla que el trabajo efectuado es agradable.

Existe concordancia con el trabajo de Vargas (2020), quien concluye que la cultura en la entidad se relaciona de manera positiva y baja con la satisfacción ( $Rho = 0,26$ ); dado que se obtuvo que la satisfacción del personal se encuentra influenciada por la cultura que caracteriza a la institución.

Se discrepa con lo obtenido por Mamani (2017), quien concluye que no existe relación entre la satisfacción de los trabajadores y la calidad de servicio; dado que obtuvo que el nivel de satisfacción del personal es adecuada, y ello se refleja cuando se brinda una atención aceptable a los pacientes.

Se concuerda con Liendo y Lucena (2020), quienes concluyen que los factores analizados impactan en la satisfacción laboral del personal de una entidad financiera; puesto que el aspecto más resaltado al analizar la variable “Satisfacción laboral” fue el tipo de actividad, que implica que el personal se siente efectuando sus actividades sanitarias.

Finalmente, se concuerda con Ayca (2018), quien concluye que las condiciones de trabajo tuvieron un impacto significativo ( $p=0,000$ ) en la satisfacción del personal; puesto que los trabajadores están mayormente satisfechos, siendo el tipo de actividad laboral lo más resaltado.

## CONCLUSIONES

1. La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, 2023; dado que se halló un chi-cuadrado de 45,502 ( $p = 0,000$ ) y un Nagelkerke de 0,404; además el 84,6 % del personal percibe de nivel regular las características de la cultura organizacional, donde la dimensión más resaltada son las “Normas institucionales”; y el 62,5 % considera de nivel adecuada su satisfacción laboral por ser parte de la institución, donde lo más resaltado es el “Tipo de actividad”.
2. Las creencias personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, pues se obtuvo un chi-cuadrado de 29,392 ( $p = 0,000$ ) y un Nagelkerke de 0,276.
3. Los valores personales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, pues se obtuvo un chi-cuadrado de 44,402 ( $p = 0,000$ ) y un Nagelkerke de 0,394.
4. Las normas institucionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, pues se obtuvo un chi-cuadrado de 33,908 ( $p = 0,000$ ) y un Nagelkerke de 0,313.

## **RECOMENDACIONES**

1. A los directivos del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, se les sugiere que para mejorar la “Cultura organizacional”, se centren en fortalecer la dimensión las “Creencias personales”, mediante el uso de técnicas que impulsen la existencia de una comunicación asertiva entre el personal, como ser: Escucha activa, no juzgar a los demás, impulsar el comportamiento empático, otros; ello contribuirá a la mejora del nivel de satisfacción laboral del trabajador.
  
2. A los directivos del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, se les sugiere que para mejorar las “Creencias personales”, se centren en fortalecer los hábitos laborales que contribuyen a la existencia de un clima laboral adecuado, como el respetar las opiniones de todos los compañeros de trabajo, el comunicarse asertivamente, el administrar mejor el tiempo, otros; ello contribuirá a la mejora del nivel de satisfacción laboral del trabajador.
  
3. A los directivos del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, se les sugiere que para mejorar los “Valores personales”, se centren en aplicar indicadores para monitorear la responsabilidad del personal en el cumplimiento de las funciones solicitadas, lo cual permitirá proporcionar una retroalimentación oportuna y de calidad; ello contribuirá a la mejora del nivel de satisfacción laboral del trabajador.
  
4. A los directivos del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, se les sugiere que para mejorar las “Normas institucionales”, se centren en gestionar las facilidades para que el personal pueda cumplir con los protocolos requeridos para el servicio hospitalario de servicio; ello contribuirá a la mejora del nivel de satisfacción laboral del trabajador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. (1965). *Desigualdad en el intercambio social*. En Avances en psicología social experimental. Prensa académica.
- Arias, P. (2017). *Justicia organizacional y satisfacción laboral en las Unidades de Prestaciones Económicas de Lima, ESSALUD, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13480>
- Arribas, M. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29.
- Ayca, R. (2018). *Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del puesto de salud Las Begonias-Tacna 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27146?show=full&locale-attribute=es>
- Cropanzano, R., Bowen, D. y Gilliland, S. (2007). *La gestión de la justicia organizacional. Academia de perspectivas de gestión*.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo*.
- Diario El peruano (2021). *Publicación alto al abuso laboral*. Sunafil. Diario El Peruano.
- Gestión (2014). *Estudio de satisfacción laboral en el Perú*. Diario Gestión.
- González, F. (1994). *Dilemas de regulación moral en las sociedades democráticas*. *Revista internacional de filosofía política*, 4, pp. 41-60.

- Fernández, M. (2009). *La evaluación de desempeño, la percepción de justicia y las reacciones de los empleados. Contabilidad y Negocios.*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* McGraw-Hill. México DF.
- Herzberg, F. (1959). *La motivación para trabajar.* Aufl., Nueva York-Londres.
- Hoppock, R. (1935). *Satisfacción laboral.* Nueva York: Harper Ed.
- Hsieh, N. (2008). Artículo de encuesta: Justicia en la producción. *Revista de Filosofía Política.*
- Leal, A. (1991). *Conocer la cultura de las organizaciones. Una Base para la Estrategia y el Cambio.* Madrid: Actualidad Editorial.
- Liendo, M. y Lucena, N. (2020). *Factores asociados a la satisfacción laboral de los colaboradores de Caja Arequipa en la ciudad de Tacna 2019* [Tesis de Maestría, Escuela de Postgrado Neumann; <https://repositorio.epneumann.edu.pe/handle/20.500.12892/281?show=full&locale-attribute=en>]
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo.* Dunnette. *Manual de psicología industrial y organizacional.* Rand Mc Nally college Ed. Estados Unidos, Chicago, 607.
- López, G., y Ordinola, P. (2018). *Justicia organizacional y el engagement en el personal docente de la Asociación Peruana Central Este, 2017* [Tesis de Título Profesional, Universidad Peruana Unión, Lima].
- Mamani, N (2017). *La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz,*

Año 2014 [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener].  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/986>

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Masterson, Lewis, K., Goldman, y Taylor (2000). Integración de la justicia y el intercambio social: los diferentes efectos de los procedimientos y el trato justos en las relaciones laborales. *Revista Academy of Management*.

Mladinic, A. e Isla, P. (2002). Justicia organizacional: Entendiendo la equidad en las organizaciones; *Psyke*; 11(2), pp. 171-179; <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8626532>

Mullins, L. (2007). *Gestión y comportamiento organizacional*. Educación Pearson.

Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca Privada*. [Tesis de Título Profesional, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11211>

Pérez, V. (2018). *Justicia organizacional y emociones: Su impacto en la Salud y el comportamiento* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Vperez>

Ponte, J. (2022). *Identidad institucional y cultura organizacional en los profesionales de la salud del Hospital César Vallejo Mendoza, Santiago de Chuco 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo; <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87539>

Quintero, L. (2019). *Justicia organizacional y calidad de vida laboral: Un estudio en el sector minero en Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18938>

- Rawls, J. (2009). *Teoría de la justicia*. Medicina y Humanidades.
- Redondo, M. (1981). *A propósito de la versión castellana de la obra de John Rawls. A theory of justice*.
- Rivas, R. (2008). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Buenos Aires.
- Robbins, S. (1999) *Comportamiento organizacional*. 8va. edición, Editorial Prentice Hall. México.
- Rojas, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Diseño y ejecución. Ediciones de la U.
- Sánchez, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017*. [Tesis de Título Profesional, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/840>
- Schultz, D. (1991). *Psicología industrial*. México: Edit. Me Graw Hill.
- Spector, P. (2005). Introducción: El enfoque disposicional a la satisfacción laboral. *Revista de comportamiento organizacional*, 26 (1), 57.
- Taylor, F. (1911). *Los principios de la gestión científica*. Nueva York, 202.
- Thurman, J. (1977). La satisfaction au travail: aperçu international. *Revue Internationale du travail*, 116(3).
- Vallellano, M. (2020). *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la Investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención*

[Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=248675>

Vargas, C. (2020). *Cultura organizacional y vinculación a la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima – 2019* [Tesis de Maestría, de la Universidad Nacional Federico Villareal] <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4026>

Tokman, V. (2006). *Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social*. Cepal.

Valenzuela, E. (2018). *Identidad institucional y cultura corporativa en los trabajadores del CAP III Metropolitano. Ayacucho 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20564>

## **ANEXOS**



## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario de “Cultura Organizacional”

Instrucciones: Estimado trabajador del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, se le pide que responda con sinceridad a las siguientes aseveraciones relacionadas con la cultura organizacional que caracteriza a esta institución, considerando:

**N = Nunca / CN = Casi nunca / AV = A veces / CS = Casi siempre / S = Siempre**

V	D	Nº	Items	N	CN	AV	CS	S
CULTURA ORGANIZACIONAL	D1: Creencias Personales	1	Considera que los paradigmas personales contribuyen al logro de los objetivos del hospital.					
		2	Considera que mis esquemas mentales contribuyen a la existencia de una comunicación asertiva en el hospital.					
		3	Considera que sus hábitos en el trabajo contribuyen a la existencia de un clima laboral adecuado.					
	D2: Valores Personales	4	Existe un nivel elevado de confiabilidad en el personal que labora en el hospital.					
		5	Existe credibilidad en las decisiones del equipo directivo del hospital.					
		6	El personal del hospital se caracteriza por su responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.					
	D3: Normas Institucionales	7	Los protocolos usados en el servicio hospitalario contribuyen a la existencia de un servicio de calidad.					
		8	La normatividad del sector contribuye a que brinde una atención adecuada al paciente.					
		9	Existe un elevado nivel de comportamiento ético del personal del hospital.					

Muchas gracias por su colaboración.

### Cuestionario de “Satisfacción Laboral”

Instrucciones: Estimado trabajador del Hospital II Manuel De Torres Muñoz – Arequipa, se le pide que responda con sinceridad a las siguientes aseveraciones relacionadas con la cultura organizacional que caracteriza a esta institución, considerando:

**N = Nunca / CN = Casi nunca / AV = A veces / CS = Casi siempre / S = Siempre**

V	D	Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>D1:</b> Participación en las	1	Considera que se tiene la capacidad de decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.					
		2	Tiene participación en las decisiones de su área o unidad.					
		3	Siente que sus aportes son tomados en cuenta.					
	<b>D2:</b> Tipo de actividad	4	Considera que el trabajo efectuado es importante para la institución.					
		5	El trabajo efectuado es agradable para los grupos de interés.					
		6	Se siente orgulloso de realizar el trabajo encargado.					
	<b>D3:</b> Remuneración	7	Se siente satisfecho por el salario mensual.					
		8	La remuneración recibida refleja la valoración de la entidad por su trabajo.					
		9	La remuneración alcanza mayormente para cubrir las necesidades básicas.					

Muchas gracias por su colaboración.

### Anexo 3: Validación De Instrumentos

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "CULTURA ORGANIZACIONAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Profesor universitario - UNJBG.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Cultura organizacional".
- 1.4. Autor del instrumento: Rubén Olivera Mamani.

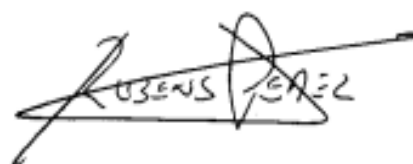
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					100
2.OBJETIVIDAD					100
3.ACTUALIDAD					100
4.ORGANIZACIÓN					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					90
8.COHERENCIA					90
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 96,67%

Lugar y fecha: Tacna, 26/02/2023



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN LABORAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Profesor universitario - UNJBG.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Satisfacción laboral".
- 1.4. Autor del Instrumento: Rubén Olivera Mamani.

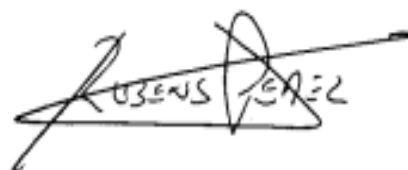
**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD					100
2.OBJETIVIDAD					100
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA					100
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 97,77%

Lugar y fecha: Tacna, 26/02/2023



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "CULTURA ORGANIZACIONAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ramírez Charca, Edith Diana.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente ordinaria - UNJBG.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Cultura organizacional".
- 1.4. Autor del Instrumento: Rubén Olivera Mamani.

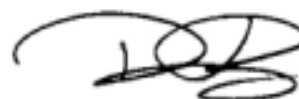
**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD					90
3.ACTUALIDAD					100
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					90
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA					100
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95,56%

Lugar y fecha: Tacna, 27/02/2023



Firma del Experto Informante

Mgr. Edith Diana Ramírez Charca

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN LABORAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ramírez Charca, Edith Diana.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente ordinaria - UNJBG.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Satisfacción laboral".
- 1.4. Autor del instrumento: Rubén Olivera Mamani.


**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					100
2.OBJETIVIDAD					100
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					90
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA					100
9.METODOLOGIA					100

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 96,67%

Lugar y fecha: Tacna, 27/02/2023



Firma del Experto Informante

Mgr. Edith Diana Ramírez Charca

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "CULTURA ORGANIZACIONAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Poder Judicial de Tacna.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Cultura organizacional".
- 1.4. Autor del Instrumento: Rubén Olivera Mamani.

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD					90
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					90
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA					90
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 93,30%

Lugar y fecha: Tacna, 27/02/2023

Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN LABORAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Poder Judicial de Tacna.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Satisfacción laboral".
- 1.4. Autor del Instrumento: Rubén Olivera Mamani.

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD					90
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACION					90
5.SUFICIENCIA					90
6.INTENCIONALIDAD					90
7.CONSISTENCIA					90
8.COHERENCIA					90
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90,00%

Lugar y fecha: Tacna, 27/02/2023

Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

### Anexo 4: Confiabilidad de Instrumentos

#### Variable “Cultura organizacional”

	Alfa de Cronbach N de elementos			
	0,831	9		
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que los paradigmas personales contribuyen al logro de los objetivos del hospital.	28,21	13,725	0,445	0,800
Considera que mis esquemas mentales contribuyen a la existencia de una comunicación asertiva en el hospital.	27,16	13,825	0,469	0,795
Considera que sus hábitos en el trabajo contribuyen a la existencia de un clima laboral adecuado.	27,07	13,461	0,499	0,788
Existe un nivel elevado de confiabilidad en el personal que labora en el hospital.	27,27	18,451	-0,122	0,875
Existe credibilidad en las decisiones del equipo directivo del hospital.	27,07	17,484	0,123	0,840
El personal del hospital se caracteriza por su responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.	27,54	13,317	0,514	0,785
Los protocolos usados en el servicio hospitalario contribuyen a la existencia de un servicio de calidad.	27,07	15,269	0,417	0,806
La normatividad del sector contribuye a que brinde una atención adecuada al paciente.	27,31	13,015	0,772	0,740
Existe un elevado nivel de comportamiento ético del personal del hospital.	27,12	15,231	0,506	0,795

### Variable “Satisfacción Laboral”

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	0,892	9		
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que se tiene la capacidad de decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	31,82	7,050	0,392	0,831
Tiene participación en las decisiones de su área o unidad.	31,43	6,247	0,556	0,773
Siente que sus aportes son tomados en cuenta.	31,41	7,237	0,411	0,831
Considera que el trabajo efectuado es importante para la institución.	31,10	6,671	0,398	0,825
El trabajo efectuado es agradable para los grupos de interés.	31,72	7,699	0,232	0,876
Se siente orgulloso de realizar el trabajo encargado.	30,83	8,053	0,242	0,874
Se siente satisfecho por el salario mensual.	31,41	8,111	0,013	0,957
La remuneración recibida refleja la valoración de la entidad por su trabajo.	31,71	7,335	0,343	0,847
La remuneración alcanza mayormente para cubrir las necesidades básicas.	31,50	8,785	0,000	0,915