



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**



**CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO  
DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ,  
AREQUIPA - 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**CARMEN MABEL MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**  
**CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN**  
**LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO**  
**DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHE,**  
**AREQUIPA - 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**CARMEN MABEL MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE DEL JURADO:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**MIEMBRO DEL JURADO :**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

**MIEMBRO DEL JURADO :**

  
\_\_\_\_\_  
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

**ASESOR DE TESIS :**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 415-2024-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 06 de noviembre del 2024

**VISTOS:**

El expediente N° 2024-012274, presentado por el (la) Bachiller **MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ CARMEN MABEL**, con número de DNI. **40029413**, asignado (a) con código de matrícula **1421000252**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ CARMEN MABEL**, con número de DNI. **40029413**, asignado (a) con código de matrícula **1421000252**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 19 de setiembre del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO** para la Sustentación de la Tesis titulada: **CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024** Elaborado por el (la) Bachiller **MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ CARMEN MABEL**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado : **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**  
 Miembro del Jurado : **Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE**  
 Miembro del Jurado : **Mgr. PERCY GONZALO PUMA PUMA**  
 Asesor de Tesis : **Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**

**ARTÍCULO SEGUNDO. -** El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha : **Jueves 14 de noviembre del 2024**  
 Hora : **03:00 p.m.**  
 Lugar : **Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron después a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

**ARTÍCULO TERCERO. -** Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
.....  
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (a)

Cc./Archv.EPG (01)  
Interesado (01)  
Cargo (01)  
Jurados (03)  
Asesor (01)  
Expediente (01)  
LWCC/mv



### RESOLUCION DIRECTORAL N°0700 - 2024 - USA-EPG/UANCV

Juliaca, 21 de Junio del 2024.

#### VISTOS:

El expediente N° 07168, de fecha 11 de junio del 2024, presentado por el (la) Bach. **CARMEN MABEL MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ** con DNI N° **40029413**, código de matrícula **1421000252**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58**, para optar el grado de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Arequipa.

#### CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magíster, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 0166-2024-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 18 de marzo del 2024, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**  
Primer Miembro : **Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE**  
Segundo Miembro : **Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA**  
Asesor : **Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**

Que, con registro N° 006547, de fecha 01 de junio del 2024, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO: APROBAR**, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la UANCV.

**SEGUNDO: ELEVAR** al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo, Vicerectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (e)

c:/CARGO (01)  
ARCHIVO EPG-2024 (01)  
INTERESADO (01)  
LWCC/vrch



## CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	doaj.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Christian Jairo Tinoco Plasencia. "Organizational Climate and Job Satisfaction"	1%



## Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y Apellidos	CARMEN MABEL MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40029413
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0003-0618-4082">https://orcid.org/0009-0003-0618-4082</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-8237-5735">https://orcid.org/0000-0001-8237-5735</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres Y Apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6809-0650">https://orcid.org/0000-0002-6809-0650</a>

Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0631-795X">https://orcid.org/0000-0003-0631-795X</a>
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Dirección:</b> HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA <b>País:</b> PERÚ <b>Departamento:</b> AREQUIPA <b>Provincia:</b> AREQUIPA <b>Distrito:</b> AREQUIPA -16.40231, -71.52772 <a href="https://maps.app.goo.gl/KHjUk8Jj5FuiVnDZA">https://maps.app.goo.gl/KHjUk8Jj5FuiVnDZA</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	JUNIO 2024 – NOVIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p>Ciencias de la salud <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00</a> Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01</a></p>



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo CARMEN MABEL MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ, identificado con DNI  
Nro. 40029413 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

“ CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024 ”

Asesorado por: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 06 de Diciembre del 2024

  
FIRMA (ASESOR)

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

“Dedico esta tesis a mi amado esposo y a nuestra preciosa hija por su paciencia y sacrificio que hicieron para que sea posible este logro”.

“ A mis padres por su apoyo incondicional y apoyo constante en cada paso de mi camino”.



## AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza y sabiduría necesaria para concretar este desafío.

A la Escuela de Posgrado, por brindarme el grado.

A mi asesor, por su tiempo y dedicación.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ABREVIATURAS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii

### CAPÍTULO I

#### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática .....	14
1.2. Formulación del planteamiento del problema .....	16
1.2.1. Pregunta general.....	16
1.2.2. Preguntas específicas.....	16
1.3. Justificación de la investigación.....	17
1.3.1. Justificación teórica .....	17
1.3.2. Justificación práctica .....	17
1.3.3. Justificación metodológica .....	17
1.4. Objetivos.....	18



1.4.1. Objetivo general .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
1.5. Importancia y alcance de la investigación .....	18
1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación .....	19
1.7. Hipótesis .....	19
1.7.1. Hipótesis general .....	19
1.7.2. Hipótesis específicas .....	19
1.8. Variables e indicadores .....	20
1.8.1. Conceptualización de variables.....	20
1.8.2. Operacionalización de las variables.....	20

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio .....	22
2.1.1. A nivel internacional .....	22
2.1.2. A nivel nacional.....	28
2.1.3. A nivel regional o local .....	31
2.2. Bases teóricas .....	34
2.2.1. Cultura organizacional .....	35
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	52
2.3. Marco conceptual .....	64



**CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Enfoque de la investigación ..... 68

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación..... 68

3.3. Tipo de investigación ..... 68

3.4. Nivel de investigación ..... 69

3.5. Diseño de investigación ..... 69

3.6. Población y muestra ..... 69

    3.6.1. Población ..... 69

    3.6.2. Muestra ..... 69

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información ..... 70

    3.7.1. Técnicas de la investigación ..... 70

    3.7.2. Instrumentos de la investigación ..... 70

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación ..... 70

    3.8.1. Validación de los instrumentos..... 70

    3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos ..... 71

3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis ..... 73

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS**

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos ..... 75

    4.1.1. Interpretación ..... 75



4.2. Proceso de la prueba de hipótesis.....	96
4.3. Discusión de los resultados .....	113
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>116</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>119</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>120</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>129</b>
Anexo 02. Matriz instrumental.....	132
Anexo 03. Instrumento(s) de la investigación.....	136
Anexo 04. Fichas de validez de instrumentos .....	138
Anexo 05. Fichas de evidencias del proceso de recolección de datos .....	139



## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1** Operacionalización de variables .....20

**Tabla 2** Resumen de procesamiento de casos .....71

**Tabla 3** Estadísticas de fiabilidad .....71

**Tabla 4** Resumen de procesamiento de casos .....72

**Tabla 5** Estadísticas de fiabilidad .....72

**Tabla 6** Cultura Organizacional del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....75

**Tabla 7** Satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....79

**Tabla 8** Tabla cruzada valores y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....83

**Tabla 9** Tabla cruzada normas y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....87

**Tabla 10** Tabla cruzada identidad y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....90

**Tabla 11** Tabla cruzada comunicación y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....93

**Tabla 12** Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....97



**Tabla 13** *Relación entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.....* 101

**Tabla 14** Relación entre las normas compartidas y la satisfacción del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024..... 103

**Tabla 15** Relación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024..... 107

**Tabla 16** Relación entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024 ..... 110



## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1** Preguntas clave para la organización .....50

**Figura 2** Cultura Organizacional del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024..... 76

**Figura 3** Satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024..... 80

**Figura 4** Distribución de frecuencias de valores y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024..... 84

**Figura 5** Distribución de frecuencias de normas y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....87

**Figura 6** Distribución de frecuencias de identidad y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....91

**Figura 7** Distribución de frecuencias de identidad y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.....94



## ABREVIATURAS

Ministerio de Salud (MINSA)

Cultura organizacional (CO)

Satisfacción laboral (SL)

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Clima Laboral (CL)



## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa – 2024; para ello, se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 60 casos; por lo tanto, se utilizó como instrumento un cuestionario. El análisis de datos muestra varias relaciones significativas entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral del personal asistencial. La cultura organizacional presenta una relación positiva moderada con la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.368 ( $p = 0.004$ ). Los valores compartidos muestran una correlación muy fuerte y significativa, con un coeficiente de 0.842 ( $p = 0.000$ ). Las normas compartidas tienen una relación fuerte y significativa con un coeficiente de 0.712 ( $p = 0.000$ ). La identidad institucional también presenta una alta correlación positiva, con un coeficiente de 0.840 ( $p = 0.000$ ). Finalmente, los sistemas de comunicación tienen una correlación moderada y significativa con un coeficiente de 0.592 ( $p = 0.000$ ). En conclusión, mejorar la cultura organizacional, los valores compartidos, las normas, la identidad institucional y los sistemas de comunicación puede tener un impacto positivo significativo en la satisfacción laboral.

**Palabras claves.** Cultura organizacional, satisfacción laboral, identidad institucional, sistemas de comunicación.



## ABSTRACT

The main objective of the research carried out was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction of the healthcare staff of the Medicine Service of Goyeneche Hospital, Arequipa - 2024. To do this, a descriptive correlation research was carried out, with a non-experimental cross-sectional design; The sample consisted of 60 cases, therefore, a questionnaire was used as an instrument. The data analysis shows several significant relationships between organizational factors and job satisfaction of healthcare staff. Organizational culture has a moderate positive relationship with job satisfaction, with a Spearman coefficient of 0.368 ( $p = 0.004$ ). Shared values show a very strong and significant correlation, with a coefficient of 0.842 ( $p = 0.000$ ). Shared norms have a strong and significant relationship with a coefficient of 0.712 ( $p = 0.000$ ). Institutional identity also has a high positive correlation, with a coefficient of 0.840 ( $p = 0.000$ ). Finally, communication systems have a moderate and significant correlation with a coefficient of 0.592 ( $p = 0.000$ ). In conclusion, improving organizational culture, shared values, norms, institutional identity, and communication systems can have a significant positive impact on job satisfaction.

**Keywords.** Organizational culture, job satisfaction, institutional identity, communication systems.



## INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como propósito analizar la relación que existe entre la cultura organizacional (CO) en el Servicio de Medicina del Hospital Goyeneche y el nivel de satisfacción laboral (SL) experimentado por su personal asistencial. Más allá de comprender la conexión entre estos elementos cruciales, el presente trabajo de investigación busca fortalecer la participación del personal de salud en la mejora de los indicadores desfavorables, como la rentabilidad y liquidez. Las estrategias correctivas se centran en aumentar la participación del personal y optimizar la calidad en la atención médica.

La estructura del estudio se organiza en varios capítulos, cada uno dedicado a aspectos específicos. El primer capítulo introduce la problemática, plantea el problema y justifica la importancia del estudio. El segundo capítulo detalla los objetivos generales y específicos. El tercer capítulo se centra en el marco teórico, incluyendo antecedentes e información conceptual. El cuarto capítulo expone las hipótesis generales y específicas, las variables y su operacionalización.

El quinto capítulo describe la metodología de investigación, abarcando aspectos como el enfoque, diseño, alcance, población y muestra, técnicas, fuentes y equipos. Además, se proporciona información detallada sobre el diseño de la prueba de hipótesis y se presenta la matriz de consistencia. El sexto capítulo aborda aspectos administrativos, presupuestarios y financieros, incluyendo un cronograma para las actividades de investigación. El estudio concluye con una bibliografía y apéndices pertinentes.

El objetivo final es contribuir a la comprensión de cómo la calidad organizacional está relacionada con la satisfacción laboral y así poder ofrecer recomendaciones para mejorar la calidad de la atención en el servicio de Medicina del Hospital Goyeneche.



## CAPÍTULO I

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1. Exposición de la situación problemática

En este apartado se describe la situación problemática presentada en la empresa como la falta de satisfacción, iniciando con una breve reseña y la descripción de algunas deficiencias que permitan fundamentar la pregunta problema que se ha planteado.

El Hospital Goyeneche de Arequipa es una institución de salud de gran relevancia en la región. Sin embargo, a pesar de su reputación y compromiso con la atención médica, se ha identificado una problemática que requiere atención urgente. Para contextualizar adecuadamente esta situación, es fundamental partir de un análisis macro, meso y micro, sustentado con citas de autores que fundamenten el estudio planteado.

A nivel macro, diversos estudios han demostrado que la calidad organizacional (CO) influye significativamente en la satisfacción laboral (SL) del personal de salud (Smith, 2018; Johnson & Lee, 2020). Las políticas de salud y las normativas institucionales pueden afectar directa e indirectamente las condiciones laborales y, por ende, la satisfacción de los trabajadores (Williams et al., 2019). En este sentido,



la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha subrayado la importancia de garantizar condiciones de trabajo justas y equitativas para mejorar la calidad de la atención médica (OMS, 2021).

En un contexto meso, las instituciones de salud deben enfrentar desafíos relacionados con la gestión de recursos humanos y materiales. Según Pérez y García (2017), la equidad en el trato y el reconocimiento profesional son aspectos cruciales para mantener la moral del personal. Adicionalmente, estudios indican que los sistemas de recompensa y reconocimiento adecuados son esenciales para la motivación y satisfacción laboral (Martínez, 2019).

A nivel micro, el Hospital Goyeneche enfrenta problemas específicos que afectan la satisfacción laboral de su personal. Aunque el equipo de atención médica del servicio de medicina demuestra dedicación y profesionalismo, se ha observado una notable insatisfacción laboral, posiblemente vinculada a diversos factores asociados con la CO en el entorno hospitalario.

En primer lugar, existe una percepción de trato injusto y falta de respeto por parte de los superiores. Esta tensión, evidenciada en estudios previos, puede minar la moral y la cohesión del equipo (López, 2020). Además, los sistemas de recompensa actuales no parecen ser justos ni motivadores, lo que contribuye a la disminución de la satisfacción laboral (González & Torres, 2021).

En segundo lugar, las condiciones laborales presentan desafíos significativos. A pesar de la importancia de su trabajo, el personal asistencial a menudo carece del equipamiento moderno necesario para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva. Las instalaciones del hospital, al ser antiguas, no proporcionan un ambiente de trabajo óptimo.

Finalmente, la posible falta de apoyo y camaradería entre el personal, puede llevar a sentimientos de aislamiento y estrés. Este ambiente laboral negativo puede afectar no solo la satisfacción laboral, sino también la reputación del hospital y su capacidad para atraer y retener profesionales de alta calidad.

## 1.2. Formulación del planteamiento del problema

Basado en lo expuesto anteriormente, se procede a describir el problema general y los problemas específicos planteados para el desarrollo de la investigación, tal como se detalla a continuación:

### 1.2.1. *Pregunta general*

**PG.** ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?

### 1.2.2. *Preguntas específicas*

**PE1.** ¿Cómo se relacionan los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?

**PE2.** ¿Cómo se relacionan las normas compartidas y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?

**PE3.** ¿Cómo se relaciona la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?



**PE4.** ¿Cómo se relaciona la comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La importancia de este estudio radica en su análisis de los aspectos sociales relacionados con la cultura jerárquica, especialmente en lo que respecta a la realización personal del personal asistencial. El objetivo fundamental es identificar las causas que afectan la satisfacción laboral del personal asistencial en la organización, y así poder mejorar la eficiencia en la prestación de servicios clínicos y abordar posibles deficiencias en el servicio de Medicina del Hospital Goyeneche.

### **1.3.2. Justificación práctica**

El estudio se centrará en desentrañar la cultura organizacional vigente para identificar posibles deficiencias en la comunicación y coordinación entre el personal asistencial. La finalidad es proponer mejoras que fortalezcan la productividad y la eficiencia laboral. Es necesario fomentar soluciones alternativas que mejoren la satisfacción laboral del personal, asegurando el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones. Este estudio pretende aportar resultados que mejoren el desempeño del personal del servicio de Medicina y sirvan como base para futuras investigaciones.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La presente investigación se justifica desde una perspectiva metodológica, por medio del planteamiento de una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, diseño no – experimental, método hipotético deductivo, para así contestar a las interrogantes de la investigación.



## 1.4. Objetivos

### 1.4.1. *Objetivo general*

**OG.** Determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

### 1.4.2. *Objetivos específicos*

**OE1.** Identificar la relación de los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**OE2.** Establecer la relación de las normas compartidas y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**OE3.** Identificar la relación de la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**OE4.** Describir la relación de los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

## 1.5. Importancia y alcance de la investigación

La presente investigación tiene importancia porque se quiere conocer la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa – 2024, dicha información servirá para comprender la conexión entre estos elementos cruciales, y así poder

brindar algunas recomendaciones hacia las autoridades correspondientes para mejorar la calidad de atención en el servicio de Medicina del Hospital Goyeneche.

La presente investigación debe tener un alcance regional, nacional e internacional.

## 1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

La presente investigación no presenta limitaciones.

La presente investigación se encuentra delimitada en el ámbito de estudio donde se encuentra el Servicio de Medicina del Hospital Goyeneche en el departamento de Arequipa.

## 1.7. Hipótesis

### 1.7.1. Hipótesis general

**HG.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

### 1.7.2. Hipótesis específicas

**HE1.** Existe relación positiva entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**HE2.** Existe relación positiva entre las normas compartidas y la satisfacción del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**HE3.** Existe relación significativa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**HE4.** Existe relación significativa entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

## 1.8. Variables e indicadores

### 1.8.1. Conceptualización de variables

Se tiene las variables:

Cultura Organizacional

Satisfacción laboral

### 1.8.2. Operacionalización de las variables

Se tiene la tabla:

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	
Cultura Organizacional	Valores	Actitudes	1, 2, 3, 4, 5	Muy alto	Muy alto
				(17-20)	(66-80)
	Comportamientos	Alto	Alto		
		(14-16)	(51-65)		
Normas	Responsabilidad	6, 7, 8, 9, 10	Bajo	Bajo	
			(10-13)	(36-50)	
			Muy bajo	Muy bajo	
			(5-9)	(20-35)	
			Muy alto		
			(17-20)		
			Alto		



		Toma de decisiones		(14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
	Identidad	Compromiso	11, 12, 13, 14, 15	Muy alto (17-20) Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Confianza		(14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Superación		(10-13) Muy bajo (5-9)
	Comunicación	Relación con alta gerencia	16, 17, 18, 19, 20	Muy alto (17-20) Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Cordialidad	20	Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Percepción		(10-13) Muy bajo (5-9)
	Condiciones de trabajo	Instalaciones	6, 7, 8, 9, 10	Muy alto (17-20) Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Relación de trabajo		(14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Equipamiento		(10-13) Muy bajo (5-9)
	Sistema de recompensas	Salarios	11, 12, 13, 14, 15	Muy alto (17-20) Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Premios	15	Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Promesas		(14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Reconocimiento		(10-13) Muy bajo (5-9)
		Sanciones		Muy bajo (5-9)
	Relaciones interpersonales	Capacitación	16, 17, 18, 19, 20	Muy alto (17-20) Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Participación	20	Alto (14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
		Actividades		(10-13) Muy bajo (5-9)

**Satisfacción laboral**



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

En este apartado se describen los antecedentes que fundamentan la investigación, destacando los estudios a nivel internacional, nacional y local que describen como se relacionan las variables planteadas en el estudio.

##### 2.1.1. A nivel internacional

Abbas et al. (2020) desarrollaron un estudio que planteó como objetivo examinar cómo la SL y la CO afectan la rotación de personal en distintas organizaciones situadas en Pakistán. Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon métodos analíticos y comparativos, fundamentados en la recolección y análisis de datos obtenidos a través de cuestionarios efectivamente respondidos. Los hallazgos del estudio indicaron que existe una relación significativa entre la CO y la SL, donde una CO positiva contribuye a aumentar la satisfacción de los empleados. Además, destacaron que, la rotación de personal tiene un efecto negativo sobre la SL, lo que sugiere que mejorar la CO podría ser una estrategia eficaz para reducir la rotación de empleados en las organizaciones.

Ahmed y Wiadi (2022) realizaron una investigación centrada en identificar cómo el compromiso organizacional se relaciona entre la SL y la CO con el



rendimiento del empleado en empresas de autofinanciamiento en Indonesia. Para realizar el análisis, se aplicó el enfoque cuantitativo y el estudio involucró a empleados de varias empresas de autofinanciamiento, seleccionados mediante una técnica de muestreo estratificado. Los resultados revelaron que la SL tiene influencias directas e indirectas significativas en el rendimiento del empleado, lo que indica su papel crucial en este contexto. Asimismo, se determinó que la CO puede potenciar el rendimiento del empleado mediante el fomento del compromiso y el apoyo organizacional.

Ispik et al. (2020) realizaron un estudio que planteó evaluar cómo la CO influye en la satisfacción y el rendimiento de sus empleados en Indonesia. Como metodología se adoptó el enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos del estudio indicaron que, la cultura de trabajo ejerce un impacto significativo en el rendimiento de los empleados, observándose una mejora en la CO que conduce a un aumento en el rendimiento del personal. Además, se determinó que una cultura de trabajo positiva y robusta también incrementa la SL de los empleados. Por último, se demostró que un aumento en la SL contribuye significativamente a mejorar el rendimiento de los empleados.

Jigjiddorj et al. (2021) en su estudio abordaron la correlación entre la CO, la satisfacción del empleado y el compromiso organizacional en Mongolia. Como metodología emplearon, un enfoque cuantitativo utilizando encuestas y herramientas estadísticas para la recolección y análisis de los datos. Los hallazgos del estudio evidenciaron una relación positiva significativa entre la CO y la satisfacción, así como el compromiso de los empleados en su lugar de trabajo. Los resultados indicaron que los empleados tienden a estar más comprometidos y satisfechos en entornos que valoran su contribución y promueven un bienestar organizacional.



Khalid (2019) realizó un estudio que propuso explorar cómo la CO, la comunicación organizacional y el apoyo del supervisor influyen en la SL de los empleados en instituciones educativas en Pakistán. Como metodología, se implementó un enfoque cuantitativo y se aplicó un cuestionario en línea para recabar datos de los empleados. Los resultados del estudio indicaron que la CO, la comunicación organizacional y el apoyo del supervisor tienen un impacto significativamente positivo en la SL de los empleados. Por lo tanto, se concluye, que es necesario fomentar una CO saludable, con el fin de asegurar una comunicación efectiva y proporcionar un apoyo de supervisión adecuado.

Mali et al. (2022) desarrollaron un estudio que abordó los efectos de la CO tanto en la SL de los empleados destacando el rendimiento financiero de las empresas en Serbia. Como metodología se centró en un enfoque cuantitativo por medio de la aplicación de un cuestionario. Los hallazgos del estudio indicaron que, las dimensiones de la CO tienen un impacto predictivo más marcado en la SL que en el rendimiento financiero. Esto sugiere que, mientras que la CO influye de manera considerable en el rendimiento individual de los empleados, así como en sus relaciones sociales, sentimientos personales y nivel general de satisfacción sujeto a una variedad de factores externos.

Zambrano y Zambrano (2022) destacaron como objetivo explorar los componentes de la SL que ejercen mayor influencia en la CO dentro del ámbito docente en Ecuador. Como metodología se realizó un estudio cuantitativo con la participación de docentes por medio del empleo de un cuestionario estructurado en línea. Los resultados obtenidos revelaron que los elementos más influyentes en la CO corresponden a aspectos de la SL intrínseca, en particular, aquellos relacionados con los propósitos y objetivos de la organización, así como los mecanismos de apoyo

disponibles para el personal. Adicionalmente, se identificó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

Gómez et al. (2023) realizaron un estudio que se enfocó en examinar la SL entre los académicos del programa de Cirujano Dentista en la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza en México durante el período 2019. La metodología empleada fue observacional, transversal y descriptiva, basada en la aplicación de una encuesta. Los resultados mostraron que el 48% de los académicos se sienten satisfechos con su labor docente, mientras que el 25% expresó una gran insatisfacción. Entre las principales causas de insatisfacción se identificaron factores como la carga horaria excesiva, especialmente para aquellos en turnos mixtos, el limitado apoyo de la institución para cursar estudios de posgrado, y el estrés asociado a la responsabilidad de supervisar estudiantes.

Treviño y López (2022) desarrollaron un estudio que se enfocó en analizar la influencia del empoderamiento estructural y las remuneraciones sobre la SL, el compromiso organizacional y el burnout en docentes en México. La metodología se basó en un diseño no experimental y transversal, con un enfoque correlacional, con el uso de un instrumento de medición. Los resultados del estudio respaldaron que el empoderamiento tiene un efecto positivo significativo en la SL, mientras que las remuneraciones impactan de manera positiva en el compromiso. Sin embargo, los resultados no confirmaron una relación negativa entre estas variables y el Burnout, lo que contrasta con estudios previos en la literatura. Además, se identificó que, aquellos trabajadores que perciben mejores remuneraciones tienden a estar más comprometidos con su trabajo e institución.

Santos et al. (2023) desarrollaron una investigación que propuso evaluar la calidad de vida laboral en relación a la SL dentro de una empresa en Brasil. Como



metodología se enfocaron en un estudio cuantitativo en empresas del sector privado y público. Los resultados del estudio mostraron que las escalas empleadas son adecuadas para medir la calidad de vida laboral y la SL. Esto permite que dichas organizaciones puedan utilizar los resultados para mejorar y ajustar sus estrategias operativas, beneficiando así a sus grupos de interés internos y externos.

De Cássia et al. (2023) realizaron un estudio que planteó como objetivo examinar cómo los rasgos de personalidad de los gerentes de compras y la CO influyen en la colaboración con los proveedores dentro de la cadena de suministro. La metodología consistió en una investigación cuantitativa por medio de la aplicación de un cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron que los rasgos de personalidad de los gerentes no solo impactan favorablemente en su conducta colaborativa en la red de abastecimiento, sino que también reflejan y replican la CO en sus interacciones con los proveedores. Además, se destacó que en el proceso de selección de los gerentes de compras, existen factores que influyen en la elección de candidatos adecuados para fomentar la colaboración efectiva en la cadena de suministro.

Vargas y Flores (2019) el motivo de este estudio fue evaluar si la cultura autoritaria y el cumplimiento de las ocupaciones son presagio de la ejecución gig de los curadores en la ciudad de Mérida, Yucatán, México. Sistema: Se condujo una revisión cuantitativa, transversal y correlacional. El número de habitantes en interés incorporó a todos los administradores que laboran en bibliotecas universitarias y específicas de la ciudad de Mérida durante el periodo de enero a julio de 2017. Utilizaron un ejemplo no probabilístico de 193 conservadores, de los cuales 74 eran hombres y 114 eran damas. Se aplicaron dos encuestas: el Panorama de Cultura Autoritaria de Denison y la Escala de Ejecución Laboral para Curadores. Se utilizaron



diferentes exámenes de recaída para reconocer indicadores de ejecución de la ocupación. Resultados: Los descubrimientos demostraron que la obligación/calidad y la realización de la ocupación son indicadores críticos de la ejecución de la ocupación en los custodios. Los resultados recomiendan que los directores de las bibliotecas deberían centrarse realmente en la cultura jerárquica y la realización profesional de sus trabajadores para desarrollar aún más su ejecución profesional. Asimismo, se sugiere que se insista en la idea de la artesanía y la realización experta para mejorar la realización del trabajo de los conserjes.

Baltazar et al. (2022) el estudio se propuso analizar la conexión entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, y cómo estas influyen en el desempeño de los trabajadores de salud. Se empleó un diseño correlacional y analítico con 125 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico. Solo se incluyeron trabajadores con más de seis meses de antigüedad. Los participantes completaron voluntariamente una encuesta, previo consentimiento informado, que evaluaba la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Para el análisis de datos se usó el software SPSS versión 25, aplicando la correlación de Pearson debido a la distribución normal de los datos. Los resultados mostraron que tanto la consistencia como la adaptabilidad en la cultura organizacional alcanzaron niveles medios (71% y 67%, respectivamente). En términos de satisfacción laboral, los índices de motivación y satisfacción general también se clasificaron como medios, con porcentajes del 98% y 96%. Sin embargo, el desempeño laboral de los trabajadores fue calificado como alto. Se encontraron asociaciones significativas entre la adaptabilidad y consistencia en la cultura organizacional y aspectos como las relaciones interpersonales y la calidad del desempeño ( $p=0.01$ ), sugiriendo que tanto



la adaptabilidad como la consistencia en la cultura organizacional están estrechamente vinculadas a un mejor desempeño laboral.

Assens et al. (2021) propusieron profundizar en la comprensión de las características específicas de cada tipo de cultura organizacional según Cameron y Quinn (Clan, Mercado, y Jerarquía) y su interacción con el entorno laboral para mejorar la gestión del sufrimiento en el trabajo. Para lograrlo, se empleó un análisis de regresión múltiple con el objetivo de evaluar cómo ocho variables ambientales, cinco estrategias empresariales y ocho competencias organizacionales podían predecir la presencia de los tipos de cultura organizacional mencionados. Se trabajó con dos submuestras: una de 362 gerentes españoles y otra de 1,317 gerentes peruanos. Contrario a lo que generalmente se asume en la literatura existente, este estudio encontró pocas relaciones entre las variables ambientales y los tipos de cultura organizacional. Sin embargo, se identificó que las estrategias empresariales y las competencias organizacionales sí poseen una capacidad predictiva considerable. Específicamente, se establecieron 9 vínculos significativos con la cultura de Clan, 7 con la cultura de Jerarquía y 10 con la cultura de Mercado. Estos hallazgos sugieren que, más que el entorno, son las estrategias y competencias internas las que definen la cultura organizacional y podrían utilizarse para gestionar de manera efectiva el sufrimiento laboral.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Chávez et al. (2023) la motivación fundamental del examen fue establecer la conexión entre la cultura autoritaria y el cumplimiento laboral de los educadores en una fundación educativa de la zona de Chiclayo, Perú. Objetivo: El enfoque del estudio se basó en una técnica cuantitativa, de carácter esclarecedor y no exploratorio. Se aplicó el examen correlacional para retratar la forma de



comportamiento de los factores dentro de su escenario genuino. La población censada estaba compuesta por 48 instructores, tanto delegados como contratados. Tipo de exploración: La revisión se acredita a una metodología cuantitativa, de tipo esclarecedor y con un plan no exploratorio. Resultados: Los hallazgos del examen muestran que existe una conexión positiva moderada entre la cultura jerárquica y la realización laboral de los educadores en una organización educativa de la región de Chiclayo, Perú. Asimismo, se reconoció que el elemento de versatilidad en la cultura jerárquica es el que tiene mejor efecto en la realización laboral de los educadores. Conclusiones: En resumen, se tiende a certificar que la cultura jerárquica juega un papel determinante en la realización laboral de los educadores de un establecimiento educativo. Por consiguiente, se recomienda que los centros de enseñanza fomenten una cultura jerárquica que promueva la flexibilidad, el desarrollo y la mejora constante, lo que puede contribuir a desarrollar la SL de los educadores y, en consecuencia, la naturaleza de la formación anunciada.

Espinoza et al. (2023) el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral con el desempeño en trabajadores de salud.

Metodología: Se realizó un estudio correlacional y analítico en 125 trabajadores seleccionados con muestreo probabilístico. Se solicitó a los trabajadores que contestaran la encuesta de manera voluntaria, bajo consentimiento informado. Se excluyeron a trabajadores con seis meses de antigüedad. El instrumento constaba de: cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral. El procesamiento de datos se realizó con SPSS versión 25, se empleó R de Pearson debido a la distribución normal de los datos. Se contó con autorización de los comités de bioética e investigación. La cultura organizacional mostró en consistencia un 71%



y adaptabilidad un 67% a nivel medio. La satisfacción laboral en motivación fue del 98% y satisfacción del 96%, ambos obtuvieron nivel medio. El desempeño laboral fue alto. En cultura organizacional y desempeño laboral, hubo asociación en adaptabilidad con relaciones interpersonales y calidad ( $p=0.01$ ), consistencia con calidad y relaciones interpersonales.

Valero et al. (2022) objetivo examinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral entre los profesores de la institución educativa secundaria Túpac Amaru en Espinar, Cusco. Se adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional para investigar esta relación. La muestra consistió en diecinueve docentes de la mencionada institución, a quienes se les aplicó una encuesta sincrónica participante utilizando un cuestionario específico para medir ambas variables. Los resultados indicaron que los niveles de cultura organizacional y satisfacción laboral eran altos entre los profesores. Este alto nivel se atribuyó al trabajo colaborativo dentro de la institución y al reconocimiento recibido por los profesores de parte de padres y estudiantes. En conclusión, el estudio determinó que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, evidenciando un alto grado de dependencia entre estas dos variables en el contexto educativo de Espinar.

Tinoco (2023) el objetivo de esta investigación es describir los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral percibidos por los trabajadores de una empresa peruana y precisar la relación que existe entre ambas variables. Este es una investigación cuantitativa, no experimental, correlacional y de tipo básica. La muestra es censal y la conformaron los 40 trabajadores que laboran en una empresa de construcción civil de la ciudad de Lima, Perú. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron un cuestionario de clima organizacional y otro de

satisfacción laboral, con 28 y 25 ítems respectivamente. Los hallazgos reportan que el clima organizacional y la satisfacción laboral alcanzaron niveles moderados con 62.50% y 60.00% respectivamente. Con base en el valor de correlación rho de Spearman de 0.755 y un p -valor de 0.000 inferior a 0.05, se determinó que existe una relación directa significativa y alta entre las variables estudiadas.

Amasifuen et al. (2023) este estudio tuvo como objetivo explorar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad estatal, específicamente la Municipalidad Provincial de San Martín. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo-correlacional. La muestra involucrada constó de 174 colaboradores de dicha municipalidad. Para recabar los datos necesarios, se aplicaron encuestas sobre clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL), y la fiabilidad de estas fue confirmada mediante el alfa de Cronbach, obteniendo coeficientes de 0.782 para el CO y de 0.703 para el SL. Los resultados revelaron que existe una relación positiva, aunque de magnitud baja, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, evidenciado por un coeficiente Rho de 0.373 y un p-valor de 0.001. Esto sugiere que, aunque el clima en la organización influye en la satisfacción de los trabajadores, otros factores podrían estar contribuyendo a la satisfacción laboral en la municipalidad.

### **2.1.3. A nivel regional o local**

Al respecto, Barrios **Fuente especificada no válida.** realizó una investigación para explorar la relación entre la cultura empresarial y la felicidad en el trabajo.. Se seleccionaron estas dos variables como foco de análisis, utilizando un enfoque de investigación no experimental. El estudio incluyó a 30 funcionarios administrativos del Instituto Superior Pedagógico de San Fernando del Valle en Arequipa. Se empleó el estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov, revelando que los datos muestreados de



cultura organizacional y satisfacción laboral no presentan una distribución normal. Para la prueba de hipótesis, se utilizó la estadística Rho de Spearman, encontrando una relación lineal estadísticamente significativa ( $\text{Sig. (bilateral)} = 0.000 < 0.05$ ), moderada ( $\text{Rho de Spearman} = 0.535$ ) y directamente proporcional entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto en Arequipa en 2021.

Luego, Hervacio **Fuente especificada no válida**, realizó una investigación con el propósito de examinar si hay una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro del personal del Departamento de Policía de Cerro Colorado en Arequipa en 2021. Se empleó un diseño no experimental participativo y la muestra consistió en 47 policías y oficiales de ambos sexos. Se hizo uso del cuestionario como herramienta de recolección de datos. Los resultados mostraron una correlación positiva significativa entre las dos variables y sus dimensiones: la estructura del clima organizacional, la responsabilidad, la remuneración, las relaciones humanas y la identidad se relacionan directamente con la satisfacción laboral.

Por otro lado, Carazas **Fuente especificada no válida**, realizó un estudio con el objetivo de investigar la relación entre la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la concesionaria Sarza Claro en Arequipa en 2022. La metodología utilizada fue cuantitativa, de nivel básico, no experimental, con un diseño transversal y de correlación causal. Se utilizaron dos cuestionarios para recolectar datos sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los cuales fueron analizados a través del software estadístico SPSS. La muestra consistió en 20 colaboradores de Sarza Clear S.A.C., provenientes de diferentes sectores. Los resultados mostraron que existe una relación positiva moderada entre el clima



organizacional y la satisfacción laboral, sustentada en un coeficiente de Pearson de 0,469. Todas las dimensiones del clima organizacional mostraron una relación positiva con la satisfacción laboral, excepto supervisor y comunicación, que no mostraron una relación confirmada con la satisfacción laboral porque el valor de P fue  $> 0,05$ .

De igual modo, Williams et al, **Fuente especificada no válida.**, se presentaron con un estudio que se centró en la descripción, interpretación y posterior análisis de los componentes de la cultura organizacional de los policías de la región Policial del Sur Arequipa - 2018, estos componentes están relacionados con las relaciones interpersonales, identificación, capacitación, motivación laboral, comunicación y apoyo físico. Intentamos averiguar qué efecto tienen la calidad del servicio ofrecido al público, la calidad de los servicios mismos y la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios del público que vio y calificó el servicio. Los principales métodos fueron el inductivo, el deductivo y el estadístico. Los resultados obtenidos muestran que la cultura organizacional de la policía de la Región Policial Sur era débil, caracterizada por una diversidad de actividades, prácticas y valores, cuyos objetivos institucionales no son comunes a todos.

De este modo, los antecedentes presentados sirven para contextualizar y fundamentar el estudio, proporcionando una base sólida sobre la cual se puede analizar y entender la problemática identificada. Además, estos antecedentes ayudan a identificar las posibles causas y factores que afectan la satisfacción laboral del personal asistencial, lo que permite orientar adecuadamente la investigación y proponer soluciones efectivas.



## 2.2. Bases teóricas

La presente investigación se realizó en el Hospital Goyeneche, descrito como uno de los establecimientos de Salud más veteranos y reconocidos de Arequipa, Perú. Inaugurado en 1912, el Hospital ha estado sirviendo a los pobladores del área local y regional por más de cien años con gran consideración y esmero. Dicha empresa cuenta con muchas prestaciones asistenciales en las diversas especialidades. Los pacientes que acuden a la institución son atendidos por un grupo de expertos profundamente preparados y dedicados que trabajan vigorosamente para darles la consideración más ideal.

De acuerdo con Vargas y Flores (2020), la cultura organizacional está compuesta de dimensiones como: valores organizacionales, normas estructurales, sentimiento de identidad o pertenencia, y la comunicación. Estas dimensiones interactúan entre sí y forman la identidad y el comportamiento colectivo de una organización, influyendo en la toma de decisiones, el rendimiento y la satisfacción de sus miembros.

Asimismo, según Saavedra y Delgado (2020) la satisfacción laboral está compuesta por dimensiones como: condiciones de trabajo, sistema de recompensa, relación con la autoridad, y beneficios laborales. Estas dimensiones se concatenan entre sí en un ambiente laboral colaborativo dentro de cualquier entidad, mucho más en un hospital. Todo este compendio de elementos afecta directamente el nivel de satisfacción del personal empresarial.

En relación a la cultura de autoridad, queda retratada por su obligación de grandeza en la consideración tranquila, la mejora incesante y la consideración por el respeto y los privilegios de los pacientes. Esta cultura se refleja en la gran realización



del personal, que invierte de todo corazón en su trabajo y se siente estimado por la fundación.

## **2.2.1. Cultura organizacional**

### **2.2.1.1. Cultura**

Baltazar et al., (2022) y Chávez et al., (2023). Indican que es el plan de juego de los diseños y las explicaciones que describen una sociedad determinada a largo plazo. Además, por el plan de juego de diseños y verbalizaciones ve y consolida costumbres, convicciones, prácticas ordinarias, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, funciones y enfoques del ser que ganan en las personas típicas que la coordinan. Por lo tanto, la cultura es igualmente caracterizada en las sociologías como un manajo de pensamientos, maneras de comportarse, imágenes y prácticas sociales, ganadas de una edad a otra

Asimismo, tiene varias implicaciones dependiendo del entorno en el que se utilice:

- **Cultura actual:** Es la disposición de horarios de consideración individual como juegos, actividad actual, terapias, entre otros, que buscan la asistencia gubernamental.
- **Cultura política:** Es la disposición de demostraciones de fuerza y autoridad a partir de las cuales se enmarca la construcción de la vida política.
- **Cultura jerárquica:** Es la reunión de normas, estrategias, costumbres y valores que participan en un establecimiento y logra una conexión superior entre la reunión que lo crea.



- Cultura a la antigua: Espera trabajar o dar las ideas de la cultura grecorromana, desde lo político, social, imaginativo, estricto, escritura, entre diferentes puntos (Kim y Jung, (2022)).

Los creadores sugieren que la cultura se deriva de la realidad social y el entorno, revelándose a través de las tradiciones de vida.

### 2.2.1.2. Organización

Según Amasifuen et al. (2023) la asociación implica la coordinación de diversas actividades entre benefactores individuales para completar intercambios concertados con el clima.

Por su parte, Mesfin et al. (2020) especifica que, la asociación tiene dos implicancias distintas. Puede hacer referencia tanto a unidades sociales como a habilidades de gestión, es decir, a la capacidad de organizar. En el caso principal, las asociaciones con unidades secundarias se centran en satisfacer necesidades básicas como alimentación, vestimenta, bienestar, alojamiento, transporte, empleo y necesidades sociales. La asociación, como capacidad reguladora, alude a la interacción que lleva a la creación, asociación, ejecución y actividad de una unidad social, instructiva, monetaria, clínica médica, entre otros.

Evidentemente, cualquier organización es una asociación humana. Dentro de las asociaciones humanas hay un tipo específico de asociación cuya intención es entregar y hacer round la riqueza (Amasifuen et al., (2023)). Para que exista una asociación, no basta con que haya una reunión, ni siquiera basta con que cada uno de ellos tenga una razón típica: lo verdaderamente concluyente es que estos individuos se ordenen y dirijan su acción, solicitando su actividad conjunta hacia la consecución de unos resultados.



Por su parte, Mesfin et al. (2020) subrayan que la asociación se configura cuando las personas colaboran mutuamente para llevar a cabo funciones fundamentales que contribuyen al logro de objetivos. Los directores construyen y dirigen deliberadamente acciones autoritarias para lograr el propósito de la asociación. Sin embargo, a pesar de que el trabajo pueda organizarse en divisiones o conjuntos de ejercicios aislados, la mayoría de las asociaciones actuales para cumplir su razón de ser, se esfuerzan por lograr una mejor coordinación uniforme de los ejercicios de trabajo mediante la utilización incesante de grupos de representantes de diversas regiones prácticas para ocuparse de empresas conjuntas.

Según la perspectiva de los creadores, las asociaciones pueden organizarse y colaborar con la única motivación de entregar mano de obra y productos, para conseguir ayudas sociales del gobierno para su asociación a la luz de sus resultados positivos.

### **2.2.1.3. Cultura organizacional**

Merece la pena explicar las distinciones entre cultura jerárquica y entorno autoritario. Según Neil y Kuncono (2019) la estructura jerárquica está estrechamente vinculada a la resolución y satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros, mientras que la cultura autoritaria hace referencia al estilo de vida específico que se ha desarrollado en cada organización.

Según Nicoleta et al. (2021) abordan la conceptualización de la cultura jerárquica desde diversas perspectivas:

1. Cultura jerárquica: Se define por los principios implícitos y no escritos que orientan la conducta cotidiana de los individuos dentro de una organización,



dirigiendo sus acciones hacia el logro de objetivos compartidos en los que todos participan para su satisfacción.

2. Se trata de un conjunto de tendencias y creencias arraigadas mediante normas, valores, mentalidades y suposiciones compartidas.
3. Se trata de un conjunto de ideas fundamentales tejidas, descubiertas, creadas y compartidas por un grupo para abordar cuestiones de transformación externa y cohesión interna, y que realiza los requisitos necesarios para ser considerado válido. Del mismo modo se envía a la facultad de acercamiento sobre el método correcto para ver y resolver cuestiones.
4. Se refiere a la perspectiva estándar o convencional sobre cómo realizar las tareas compartidas por todos los individuos de la organización, y los nuevos miembros deben aprenderla y reconocerla.

Por otra parte, Purwadi et al. (2020) señalan que, la cultura autoritaria refleja las cualidades, convicciones y mentalidades aprendidas y compartidas por sus individuos, y que las sociedades jerárquicas avanzan gradualmente después de algún tiempo. Esencialmente, los creadores Wahyu (2023) observan que la cultura autoritaria o corporativa es el conjunto de actividades, valores y creencias compartidas que se desarrolla dentro de una organización y dirige la conducta de los miembros.

De esta manera, se define la cultura jerárquica como la disposición de valores, costumbres, convicciones, propensiones, normas, mentalidades y formas de comportamiento que dan carácter, significación y predeterminación a una asociación para la consecución de sus objetivos monetarios y su efecto social (Neil & Kuncono,



2019). En el caso de que se quiera alterar las formas de comportamiento, así como las mentalidades y posteriormente lograr influencias, debemos:

- Identificar los desafíos dentro de la organización y luego contar con la capacidad para brindar soluciones.
- Organizar al personal en función de los objetivos (misión).
- Tener la opción de encuadrar grupos de trabajo dentro de la asociación, que puedan interrelacionarse y simplificar el trabajo.
- Distinguir los requerimientos del personal para cumplirlos de la manera concebible, para que de esta manera se sientan estimulados en su comunidad de trabajo.

Es crucial considerar que, según Reidhead (2020) la cultura se evidencia en cada aspecto de la organización, siempre y cuando sepamos dónde buscarla. Se refleja en las palabras y en el lenguaje que los individuos emplean al comunicarse entre sí, y en los objetos que rematan las instalaciones de la asociación.

Siguiendo la perspectiva de Nicoleta (2021), se destaca que cada cultura jerárquica es única, y para lograr el éxito, debe ser coherente con el estilo de vida.

En este contexto, se podría argumentar que la cultura jerárquica, en su esencia, busca abordar las necesidades y debilidades de los trabajadores, quienes, en colaboración o estructura conjunta, desempeñan un papel fundamental en la dinámica de la organización. Al explorar los significados de la cultura jerárquica, se observa que la mayoría de los autores se refieren a la comunicación y la vinculan con la ciencia del comportamiento social.

#### 2.2.1.4. Funciones y niveles de la CO

Como indica Wahyu (2023) los elementos de la cultura autoritaria consisten en abordar escandalosas necesidades de resistencia que son de crucial importancia. La primera es el tema de la transformación exterior: ¿qué debe conseguirse exactamente y cómo puede acabarse? La segunda es la coordinación hacia dentro: ¿cómo afrontan los individuos de una asociación las cuestiones cotidianas relacionadas con la vida y la cooperación? Está claro que las capacidades están implicadas en la variación exterior e interior.

La primera, la consecución de objetivos y la gestión de personas desde el exterior, se denomina transformación externa.

La segunda, la administración de la CO que también da respuesta a las cuestiones de mezcla interior. Esta incorporación se preocupa por la formación de un carácter agregado y por rastrear formas de obligar a las técnicas de trabajo a mejores enfoques para la vida. Se denomina unión interior.

Como indican Mesfin et al. (2020) la cultura autoritaria tiene 4 capacidades:

- Establece la conducta de los empleados y facilita su adaptación al entorno laboral.
- Confiere una identidad única a los empleados de la organización.
- Fomenta un sentimiento de cohesión social y establece normas rigurosas.
- Impulsa la motivación de los empleados a desempeñarse de manera más efectiva.

Así mismo, Neil y Kuncono (2019) perciben la CO como aquella que desempeña funciones significativas, como impulsar el crecimiento de la motivación



de los empleados, fomentar valores de apoyo y servir como un marco de control para influir en la conducta. Según Amasifuen et al. (2023) tiene sentido que el propósito de la cultura jerárquica sea el de establecer un entorno y un estado de confianza compartido en una organización, donde los individuos puedan optar por crecer y desplegar su máximo potencial, tanto como líderes como seguidores. En la actualidad, las organizaciones tienen la capacidad de realizar actualizaciones conforme al progreso tecnológico con la razón primordial de tener resistencia, donde se enfrentan a una progresión de cuestiones de desarrollo y necesidades, por rectitud de su personalidad y ciclos de socialización, esbozados con su cultura jerárquica.

#### **2.2.1.5. Como formar y sostener una CO**

Para Ahmed y Wiadi (2022) tiene sentido que, la forma de vida de una asociación se crea al principio, a través del organizador detrás de la organización. Él da sentido a que la cultura autoritaria se establezca a través de la administración del organizador.

Es esencial resaltar que la cultura autoritaria no se construye a través de discursos, sino mediante acciones contundentes. Como ejemplo, según el fundador de Wal-Mart, moldeó una cultura de reducción de costos y enfoque en los clientes en esta organización a través de sus propias perspectivas y acciones.

#### **2.2.1.6. Importancia de la cultura autoritaria**

De acuerdo con Serinkan y Kiziloglu (2021) las culturas jerárquicas son esenciales para el avance de una organización, ya que dotan a los empleados de una estructura jerárquica, una visión distintiva de lo que representa la entidad. También sirven como fuente de confiabilidad y coherencia para la organización, proporcionando la convicción de que todo es beneficioso para el personal.



Según Vargas y Flores (2019) hace referencia que para modificar la cultura y el ambiente, la afiliación debe adoptar un enfoque creativo, es decir:

- Versatilidad: Es decir, la capacidad de ocuparse de los problemas y de responder con destreza a las exigencias cambiantes del entorno. Para ser versátil, la asociación debe ser adaptable, tener la opción de ajustarse e incorporar nuevos ejercicios.
- Personalidad: Es decir, la información y comprensión de los distintos momentos de la asociación, y la comprensión y el compartir de sus objetivos por parte de todos los miembros.
- Punto de vista preciso del clima: Es decir, la perspicacia sensible y la capacidad de explorar, analizar y captar el clima.
- Combinación entre los miembros: Para que la asociación pueda actuar como un todo natural y coordinado.

### 2.2.1.7. Características de la CO

Ahmed y Wiadi (2022) identifican 6 características principales de la cultura jerárquica:

- Regularidad de comportamientos observados: Incluye la cooperación, personas caracterizadas por un lenguaje, una redacción, un fraseo típico y costumbres asociadas con formas de comportarse y diferencias.
- Normas: Se refiere a reglas sociales, políticas laborales, directrices y normas sobre cómo realizar las tareas.



- Valores predominantes: Son las normas que la organización sostiene y anticipa a sus miembros para que compartan, como la calidad del producto, la baja ausencia y la alta eficiencia.
- Filosofía: Se orienta hacia acciones que reflejan creencias sobre cómo se debe tratar a los trabajadores o a los clientes.
- Reglas: Se trata de normas de conducta establecidas dentro de la asociación, que los nuevos miembros deben aprender para ser admitidos en la reunión.
- Ambiente organizacional: Involucra la manera en que se comunica el entorno, la forma en que interactúan las personas, cómo se trata a los clientes y a los proveedores, entre otros aspectos.

### 2.2.1.8. Tipos de CO

Abbas et al. (2020) reconocen cuatro tipos de culturas autoritarias, sin dejar de recordar que no hay un tipo ideal de cultura para todas las circunstancias.

- Una asociación se reconoce por la adhesión a convenciones, reglas, sistemas de trabajo estándar y coordinación progresiva, sostenida por normas que acentúan las costumbres sobre la familiaridad. Los jefes esperan trabajos como facilitadores y organizadores, garantizando una severa adherencia a las reglas y principios compuestos. Las tareas y obligaciones de los trabajadores se caracterizan claramente, punto por punto, en manuales que dan sentido a las normas y ciclos, creando un sentimiento de responsabilidad entre los representantes. En este clima, la navegación se centra en satisfacer al personal en lugar de cumplir los supuestos de los clientes, y el impulso de los trabajadores es restringido, sin ímpetu para afrontar los retos.



- Una asociación de un grupo se describe mediante propiedades como la práctica, la fidelidad, la responsabilidad individual, la socialización amplia, la cooperación, la autoexigencia y el impacto social. En esta cultura, los trabajadores muestran una responsabilidad que va más allá de un intercambio básico de trabajo por salario, percibiendo que su compromiso puede superar lo especificado en sus convenios. Esta responsabilidad, reflejada en una dedicación representativa, se intercambia por la seguridad que da la organización. Se avanza en un profundo orgullo de tener un lugar en la asociación, áreas de fuerza para y con el reconocimiento compartido de este orgullo. En la cultura de la tribu, la colaboración, la cooperación y la navegación consensuada se estiman como componentes fundamentales para el logro autoritario.
- Una cultura emprendedora destaca por sus áreas de fortaleza, por su creatividad y disposición a afrontar retos, mostrando una fuerte obligación con el desarrollo, la prueba y error, y la transformación ante los cambios en el clima. Esta cultura no solo responde de manera ágil a las transformaciones, sino que las promueve activamente. Este tipo de cultura es común en pequeñas y medianas empresas, especialmente aquellas dirigidas por sus fundadores.
- La cultura de mercado se caracteriza por su aprecio por la libertad e independencia, motivando a los individuos a perseguir sus metas financieras sin garantizar estabilidad laboral por parte de la organización y sin asegurar lealtad por parte del individuo, es crucial tener en cuenta que cada organización adopta una cultura específica. Actualmente, nos encontramos con diversos tipos de culturas organizacionales, y las instituciones son una amalgama de estas culturas, persiguiendo sus propios objetivos.



## 2.2.1.9. Dimensiones de la CO

Assens et al. (2021) indican que los componentes críticos de la cultura autoritaria abarcan la misión, la visión, los valores, la comunicación y la integración de nuevos empleados, el sistema de creencias, las ocasiones oficiales, la documentación formal, las conexiones formales y casuales y las convicciones compartidas. Por su parte, Jigjiddorj et al. (2021), reiteran la importancia de estas perspectivas para conseguir y fortalecer la cultura de autoridad.

De igual manera, Purwadi et al. (2020), describen a la cultura corporativa como el conjunto de normas, valores y perspectivas que delinear la manera en que las personas se comportan en todos los niveles de la organización y que influyen en la imagen proyectada al resto del mundo. Jigjiddorj et al. (2021) resaltan la autenticidad, el nivel de confianza y formación como elementos centrales para definir una cultura corporativa específica. Este punto de vista subraya la importancia de la cultura de autoridad a la hora de decidir la forma de comportarse y la proyección exterior de la organización.

Ispik et al. (2020) presentan la variedad de ángulos que conforman la cultura autoritaria, que van desde la relación con los clientes hasta la identificación y las normas que guían la actividad y la conducta dentro de la organización. Basada en diferentes enfoques, la definición de los valores puede abarcar aspectos como la calidad del producto, la minimización del ausentismo y la búsqueda de la alta eficiencia (Geraldo et al., (2020). Además, se destaca la importancia de estos principios como pilares fundamentales que la organización busca promover y que influyen en las expectativas y comportamiento de sus miembros.



De acuerdo con Suárez (2019) las normas proporcionan directrices claras sobre cómo deben llevarse a cabo las acciones dentro de la organización, contribuyendo a la estructuración y estandarización de procesos y comportamientos en el entorno laboral.

Identidad, según Geraldo et al. (2020) se caracteriza por las afirmaciones sobre la misma entidad. Además, el término identidad también se utiliza para expresar la igualdad o semejanza observada entre dos entidades, utilizando el sinónimo de igualdad en este contexto.

Pertenencia organizacional, según Vargas y Flores (2019) se manifiesta en extremos opuestos: aquellos empleados que llevan la camiseta de la empresa, sintiéndose orgullosos de los logros y considerando los problemas como desafíos personales, frente a aquellos descomprometidos e indiferentes, dispuestos a abandonar la empresa por una mejor oferta. Estos extremos ilustran la variabilidad y conexión emocional con la organización.

Según Castro y Díaz (2020) la comunicación está intrínsecamente vinculada al entorno, sugiriendo que en el lugar de trabajo implica la transmisión de un clima, ya sea positivo o negativo. Por otro lado, Pineda (2020) destaca la importancia de la claridad, honestidad, precisión y puntualidad en la información transmitida entre los trabajadores dentro de la organización en relación con aspectos laborales. Ambas perspectivas subrayan la importancia de la comunicación en el entorno laboral, no solo como un medio de transmisión de información, sino también como un factor clave para influir en el ambiente y las relaciones laborales.

Según Amasifuen et al. (2023) un buen clima en el entorno laboral propicia una mayor satisfacción individual, un mejor desempeño en las tareas asignadas y una

comunicación abierta y fluida. Este ambiente favorable también impacta positivamente en los procesos de relaciones personales, grupales, intergrupales y organizacionales destacando la conexión del CL positivo y diversos aspectos beneficiosos.

#### **2.2.1.10. Valores Organizacionales**

Los valores organizacionales se pueden entender como los pilares sobre los cuales se fundamentan las actitudes y preferencias de las personas que forman parte de la organización, y tienen varias funciones en la misma. Por un lado, contribuyen a modelar el comportamiento de las personas y la forma en que la organización se percibe ante los demás. Por otro lado, deben estar alineados con los objetivos generales de crecimiento, permanencia y rentabilidad de la organización, creando una cultura que impulse el crecimiento y el rendimiento profesional (Suarez, 2008). En resumen, las organizaciones modernas deben velar tanto por su funcionamiento operativo como por el desarrollo y el bienestar de sus miembros, integrando una cadena de competencias orientadas hacia la competitividad y la productividad.

De acuerdo con Cordero et al. (2021) los valores organizacionales son elementos esenciales y a la vez intangible en la cultura de una organización, y se caracterizan por ser creencias compartidas por sus miembros. Estos valores definen lo que se considera positivo y deseable, así como lo que se percibe como negativo y no deseable. Así, los valores organizacionales forman parte del "código cultural" de la organización, influyendo en el comportamiento y la toma de decisiones de sus integrantes.

Los valores organizacionales compartidos son una herramienta fundamental para la dirección y el desarrollo cultural de una empresa. Al fomentar la cohesión y el

compromiso colectivo, estos valores ayudan a mejorar la eficacia y el rendimiento diario (Cordero et al., (2021). Como se trata de metas y principios acordados por la mayoría de la organización, contribuyen a moldear la conducta colectiva y garantizan la continuidad de la cultura organizacional en el tiempo. Cuando se gestionan adecuadamente, estos valores se convierten en fortalezas para la empresa, creando una base unificada y cohesionada para el conjunto de la organización.

#### **2.2.1.11. Normas organizacionales**

De acuerdo con la investigación de Reynoso y Arbaiza (2023) las normas y su identificación con la organización influyen en la determinación de las conductas individuales. Las normas, guiadas por un análisis consciente del contexto, pueden promover conductas éticas o incluso prácticas cuestionables si están respaldadas por el grupo. La regularidad y el poder de las normas en un grupo moldean la identidad de sus miembros y sus acciones, independientemente del contexto físico. En el caso de los ejecutivos, sus decisiones y comportamientos están fuertemente influenciados por las normas del grupo y su identificación con la organización empresarial.

Asimismo, Morales y Morales (2022) manifiestan que las normas son elementos clave en la cultura organizacional y para entender su impacto, se requieren perspectivas sociológicas y psicológicas específicas. Estas perspectivas analizan cómo las normas, especialmente las informales, influyen en el comportamiento individual y organizacional. Varias investigaciones han demostrado que las normas informales, más que las formales, definen las prácticas y conductas dentro de una organización, convirtiéndose en reglas no escritas que guían la dinámica laboral.

En concordancia, Guerrero (2020) indica que la cultura organizacional se puede manifestar a través de normas no escritas e informales, así como significados



que guían el comportamiento y las prácticas de los miembros de una organización. Además, se considera que la cultura organizacional es un conjunto de normas, valores, creencias y pautas compartidas que definen el comportamiento y las decisiones de las personas dentro de la organización. Ambos enfoques resaltan la importancia de la cultura organizacional en la formación de la identidad y las prácticas de una empresa.

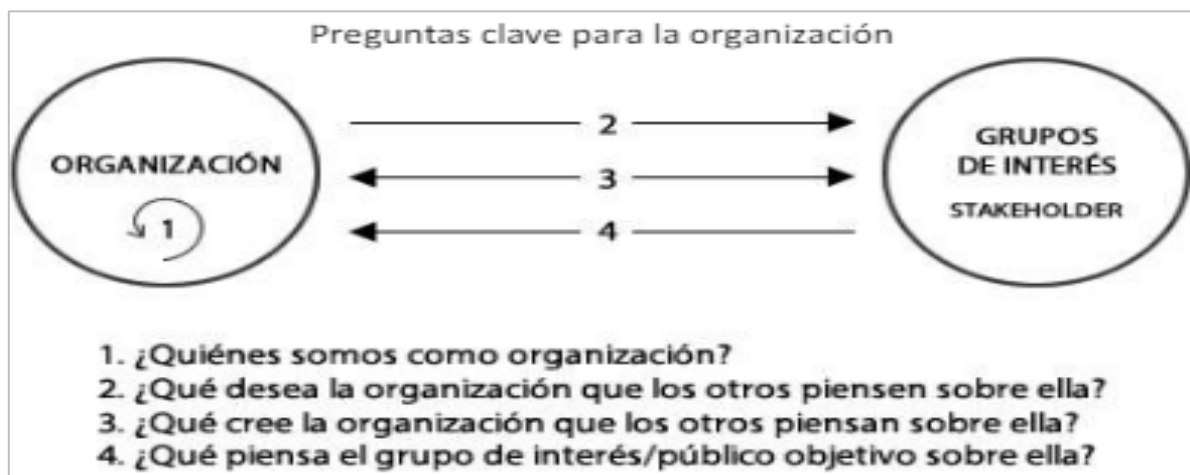
### **2.2.1.12. Identidad organizacional**

La identidad organizacional es un proceso interno, dinámico y autoconstruido, influenciado por habilidades, historia, impulsos y creencias. La identidad corporativa se define por las particularidades únicas que distinguen a una entidad de otra, guiada por valores, principios y políticas implementadas por sus colaboradores. Esta identidad es fundamental para que los miembros se sientan identificados y puedan alcanzar los objetivos colectivos (Mederos, 2020).

La identidad organizacional se concibe como la combinación de características y particularidades que definen la marca de una empresa, la hacen única frente a otras. La identificación puede ser programada en cuatro formas: quién eres, qué haces, cómo lo haces y a dónde quieres ir. De tal forma, la figura 1 describe lo mencionado.

**Figura 1**

*Preguntas clave para la organización*



*Nota.* (Martínez, 2020)

La identidad organizacional se centra en cómo las organizaciones definen los aspectos centrales, perdurables y distintivos que las caracterizan dentro de su sector o mercado. Se trata de entender cómo tanto actores internos como externos perciben y definen a la organización. La definición de identidad organizacional se basa en los aspectos centrales, perdurables y distintivos de la propia organización, incluyendo su identidad e imagen que desea proyectar, así como la imagen que ha construido en la realidad y el prestigio que ha adquirido ante sus grupos de interés (Martínez, 2020). La identidad organizacional está en constante evolución y autodefinición, abarcando dos dimensiones: la interna y la externa.

### **2.2.1.13. Comunicación organizacional**

La comunicación es un proceso dinámico e interminable que ha evolucionado junto al ser humano y sus diversos grupos sociales. Su relevancia en el ámbito organizacional radica en su capacidad para contribuir al logro de objetivos, la toma de decisiones y el establecimiento de rutas de acción en los entornos corporativos cada



vez más complejos. Contreras y Garibay (2020) mencionan que la comunicación organizacional se divide en dos categorías:

**Comunicación de dirección:** Herramienta indispensable para garantizar que todos los miembros de la organización estén convencidos de la importancia de sus metas. Debe promover la cooperación entre todos los niveles jerárquicos y ayudar a compartir la visión de la empresa.

**Comunicación organizativa:** Abarca las relaciones públicas, administrativas, de inversión, comunicación con el mercado laboral, publicidad corporativa, comunicación ambiental e interna. Se dirige al público con el que la organización mantiene relación interdependiente.

Asimismo, Pineda (2020) asegura que la comunicación organizacional tiene una función vital tanto en el ámbito interno como en el externo de una empresa. De manera interna mejora la gestión y apropiación de la cultura organizacional, promoviendo la interacción de los empleados y contribuyendo al bienestar laboral. Mientras que, de manera externa fortalece la reputación ante los diferentes públicos, ayudando a cumplir las metas organizacionales y lograr permanencia en el mercado.

Pineda (2020) indica que, para un enfoque estratégico en la comunicación organizacional, se deben considerar tres aspectos. Primero el análisis del contexto, para evaluar el entorno y factores que pueden afectar la comunicación. Segundo, la definición de objetivos, para establecer metas claras y alineadas con la estrategia general de la empresa. Y tercero, la implementación de estrategias, para desarrollar y ejecutar acciones comunicacionales efectivas internas y externas que mejoren la cultura y la reputación organizacional.



## 2.2.2. Satisfacción Laboral

Según Susanto et al. (2022) alude al efecto cercano que el trabajo tiene sobre los individuos y representa la disposición que un individuo tiene hacia su trabajo, manifestándose a través de sentimientos, estados de ánimo y formas de comportarse vinculadas a su desempeño laboral.

La SL, según Reidhead (2020) demuestra que un individuo realizado responderá en general de la manera más eficiente a los requerimientos de la asociación, mostrando productividad y calidad en el cumplimiento de los objetivos. Por el contrario, la decepción laboral puede bloquear la capacidad de un individuo para alcanzar objetivos de autoridad y se manifiesta en todas las fases de su vida funcional. Por su parte, la SL se plantea como la disposición mental que un sujeto tiene hacia el encargo delegado en la asociación y las circunstancias de funcionamiento para asegurar la realización de la ocupación.

Según Gómez et al. (2023) la SL se percibe como la disposición global que los individuos tienen hacia su trabajo, incluyendo perspectivas profundas, mentales y de conducta. Su definición subraya que va más allá de ser básicamente una inclinación profunda, incluyendo componentes actitudinales más amplios. Susanto et al. (2022) complementa este punto de vista caracterizando la realización de la posición como la actitud o propensión moderadamente estable hacia el trabajo, a la luz de convicciones y valores creados a partir de la percepción del trabajo. Las dos definiciones destacan la complejidad y la relativa seguridad de la realización profesional, consolidando aspectos mentales y llenos de sentimiento en su comprensión.

Como indican Ispik et al. (2020) la SL alude a los buenos sentimientos y sensaciones que los representantes experimentan en el trabajo, destacando su

naturaleza emocional relacionada con disfrutar o detestar el trabajo realizado.

Además, los creadores asocian la realización laboral con tres perspectivas:

- a) Devoción al trabajo.
- b) Responsabilidad jerárquica.
- c) espíritu de trabajo.

Estas perspectivas adicionales amplían la comprensión de la SL abordando puntos de vista explícitos relacionados con la devoción, la responsabilidad y el estado profundo de los representantes en el lugar de trabajo.

A partir de las ideas presentadas, se puede inferir que la SL está estrechamente vinculada al entorno laboral circundante. La actitud emocional de los trabajadores, influenciada por factores como la CO, la cultura empresarial, las relaciones laborales, juega un papel crucial. Un entorno laboral que fomente la satisfacción puede contribuir positivamente a la productividad, la dedicación y el compromiso de los trabajadores, generando resultados más favorables en el día a día de la organización.

#### **2.2.2.1. Factores que favorecen la SL**

Hassan et al. (2020) subrayan que, la SL no se limita a la remuneración, sino que al mismo tiempo está relacionada con la implicancia que el especialista otorga a sus tareas. La naturaleza de la vida del experto, en la que influyen elementos como la coherencia con las cualidades individuales, el nivel de responsabilidad y las oportunidades en el trabajo, puede influir en la realización laboral. Varios creadores presentan puntos de vista explícitos, y la impresión de la realización laboral que puede cambiar según lo indiquen los puntos de vista individuales.



Susanto et al. (2022) caracteriza la SL como una disposición global hacia el trabajo, impactada por la percepción que los trabajadores tienen de sus circunstancias de funcionamiento. Presenta siete factores clave que inciden en la realización laboral: la remuneración monetaria, los estados de ánimo del clima, la estabilidad y solidez profesional, las asociaciones con los compañeros, el respaldo y consideración de los jefes, el reconocimiento de los demás y las posibles puertas abiertas para el giro individual. Estos elementos incorporan diferentes aspectos que repercuten en la impresión general de los trabajadores y contribuyen al desarrollo de su actitud en general hacia el trabajo. Los siete elementos referidos abarcan diversos aspectos cruciales que influyen en la SL como destacó Serinkan y Kiziloglu (2021):

1. **Compensación monetaria:** Implica la retribución que obtienen los trabajadores, incluyendo el salario y las ventajas económicas, para satisfacer sus necesidades fundamentales y las de sus familias.
2. **Estado del ambiente de trabajo:** Incorpora espacio donde los obreros desempeñan mayoritariamente sus tareas.
3. **Seguridad y solidez ofrecidas por la organización:** Esto alude a la seguridad que la organización extiende a los representantes de que mantendrán sus puestos.
4. **Asociaciones con compañeros de trabajo:** Incluye las conexiones entre individuos que tienen contacto sucesivo a causa del trabajo, ya sea dentro de una división similar o en varias unidades.
5. **Respaldo y consideración a los jefes:** Demuestra la disposición del personal a seguir las opciones y ciclos propuestos por la asociación.



6. Reconocimiento de los demás: Alude al elogio que los demás (ya sean amigos, jefes o altos cargos de la administración) brindan al representante por su eficacia y bondad en el desempeño de sus cometidos.

7. Abrir las puertas a la mejora personal y profesional en el trabajo: Incorpora impresión de encontrar ayuda y consuelo para el desarrollo individual y experto dentro de la asociación a través de acuerdos de preparación y promoción justos y convincentes. Estos componentes reflejan la variedad de elementos que contribuyen a la SL.

Una vida profesional excelente, que incorpore perspectivas como una remuneración justa, unas circunstancias laborales reales excelentes, la estabilidad del empleador, asociaciones positivas con socios y jefes, el reconocimiento y la mejora de valiosas puertas abiertas, creará en general una mayor satisfacción entre los trabajadores. La interconexión de estas variables establece un lugar de trabajo útil para la prosperidad y la eficacia de los trabajadores.

### **2.2.2.2. Satisfacción y eficiencia**

La afirmación de Tinoco (2023) destaca la importancia de abordar tanto el estado emocional como la situación económica de los empleados. Al recopilar datos de satisfacción y eficiencia organizacional, se observa que compañías con empleados más satisfechos tienden a ser más efectivas en comparación con aquellas con menos empleados satisfechos. Esto subraya la conexión directa entre la SL y el rendimiento general de la organización.

Atender las preocupaciones emocionales y económicas de los empleados no solo contribuye a su bienestar individual, sino que también tiene un impacto positivo en su actividad y rendimiento laboral. Un enfoque holístico que considere tanto



aspectos emocionales como económicos ayuda a crear un entorno favorable, lo cual se refleja en el éxito general de la organización.

### **2.2.2.3. Satisfacción y rotación**

Según Treviño y López (2022) destacan que las organizaciones se componen de individuos cuya contribución de conocimientos, habilidades y capacidades es fundamental, por ende, se enfoca en comprender qué aspectos de la organización afectan los niveles de satisfacción de las personas.

Esta preocupación por entender a los empleados no solo es un acto empático, sino también estratégico. Al comprender estos aspectos, las empresas pueden tomar medidas más significativas para abordar problemas e inconvenientes que afectan a los empleados, como el ausentismo y la rotación. La optimización de las condiciones laborales no solo mejora la satisfacción individual, sino que también contribuye al éxito empresarial.

Basado en lo expuesto por Serinkan y Kiziloglu (2021), se destaca la conexión entre la SL y la rotación representativa. La realización se presenta como un elemento decisivo en la elección de permanecer o abandonar una tarea, estando más inequívocamente relacionada con la rotación que con el absentismo. Factores como, por ejemplo, la situación económica del trabajo, la asunción de diferentes puertas abiertas y el estatus en la asociación también influyen en esta elección.

El nivel de desempeño del trabajador actúa como un moderador clave en esta relación. En aquellos con un mejor desempeño, la satisfacción tiene menos peso en predecir la rotación, ya que la organización realiza esfuerzos significativos para retener a estos empleados (Tinoco, 2023). Por otro lado, los trabajadores con un

rendimiento bajo pueden experimentar menos esfuerzos para retenerlos e incluso presiones sutiles para que renuncien.

La rotación representativa se introduce como técnica para mejorar y ajustar la creación, ya que no todos los trabajadores tienen capacidades similares. La correspondencia clara entre los trabajadores y la asociación se destaca como un componente crítico para desarrollar aún más el cumplimiento del trabajo y limitar la rotación, reconociendo las necesidades y expectativas de ambas partes en este proceso (Valero et al., (2022).

#### **2.2.2.4. Satisfacción Laboral y Conducta**

Las afirmaciones de Neil y Kuncono (2019), destacan que los representantes satisfechos suelen hablar con decisión sobre la asociación, ofrecen ayuda a otras personas y superan los supuestos habituales de su situación. Este comportamiento está en consonancia con el concepto de CO, que en un principio estaba estrechamente relacionado con la realización.

La percepción de justicia en los procedimientos y escalas salariales también juega un papel crucial. En contraste, aquellos que perciben que los procedimientos y resultados son justos tienden a sentirse seguros y, cuando confían en sus líderes, están más dispuestos a contribuir voluntariamente más allá de los requisitos formales de su posición.

La positividad no solo afecta la propia satisfacción laboral, sino que también puede influir en compañeros de trabajo. Fomentar un entorno donde se promueva una actitud positiva puede tener beneficios notables en la colaboración, la productividad y la resiliencia del equipo frente a los desafíos laborales (Amasifuen et al., (2023).



## 2.2.2.5. Tipos de SL

Según Assens et al. (2021) las clases de SL e insatisfacción en las empresas son:

- Progresiva: Está asociada con un aumento en el nivel de aspiraciones. En otras palabras, cuando los empleados están satisfechos en su trabajo, es probable que busquen metas y desafíos más ambiciosos.
- Estabilizada: En este caso, la satisfacción no necesariamente impulsa a aumentar las metas, pero tampoco las reduce.
- Resignada: Esto podría interpretarse como una situación en la que, a medida que la satisfacción disminuye, las personas pueden volverse menos ambiciosas o conformarse con metas más modestas.

## 2.2.2.6. Insatisfacción

- Constructiva: Indica que la insatisfacción sirve como un estímulo para mejorar y alcanzar la satisfacción. En esta perspectiva, la insatisfacción actúa como un motivador para realizar cambios positivos y buscar mejoras en el entorno laboral.
- Fija: Describe una percepción de incumplimiento de aspiraciones, pero a pesar de ello, la persona mantiene una actitud pasiva hacia el cambio. En este caso, a pesar de sentir insatisfacción, la respuesta es mantenerse en una posición estática y no buscar activamente cambios o mejoras.
- Pseudo-Satisfacción Resignada sugiere que la insatisfacción puede tener un impacto en el entorno, cuando alguien experimenta insatisfacción, sus

emociones y estados de ánimo pueden influir en la manera en que ven y evalúan las situaciones.

### 2.2.2.7. Aspectos de la Satisfacción Laboral

Según Reidhead (2020) la SL se caracteriza por un individuo al desempeñar un trabajo que le resulta interesante. Este sentimiento se vincula no solo con la naturaleza del trabajo en sí, sino también con la comodidad de un entorno empresarial u organizacional que el sujeto considera atractivo.

Por su parte, Ahmed y Wiadi (2022) mencionan factores determinantes para esta peculiaridad psicosocial, incluyendo a: desafío laboral, procedimiento de distinciones justo, buenos escenarios de compromiso, colegas confiables, Afinidad entre la calidad y el encargo. Por lo que, se puede mencionar varios enfoques, como los descritos a continuación.

1. En el ámbito de los sentimientos, se los define como estados de ánimo que pueden originarse a partir de diversas causas. Estos estados emocionales se generan como resultado de las emociones, permitiendo que el individuo sea consciente de su estado anímico. Se destaca la importancia de unos sentimientos saludables para alcanzar la felicidad y asegurar un funcionamiento cerebral normal. La clasificación de los sentimientos se divide en positivos, cuando impulsan acciones beneficiosas, y negativos, cuando incitan a conductas perjudiciales, estableciendo así una dicotomía en su influencia (Khalid, 2019).

2. Según Purwadi et al. (2020) destaca la importancia de las circunstancias laborales, centrándose en los peligros relacionados tanto con el trabajo como con el clima real. Los autores subrayan que, el lugar de trabajo se compone de circunstancias naturales (agitación, temperatura, iluminación), condiciones



temporales (horas de trabajo, tiempo extra, periodos de descanso) y circunstancias sociales (asociación ocasional, estatus). De esta manera, se destaca la importancia de la iluminación, ya que afecta directamente la ejecución de tareas visuales de los empleados. La iluminación deficiente puede impactar negativamente la visibilidad y el movimiento físico, subrayando la necesidad de entornos laborales adecuados (Amasifuen et al. (2023)).

3. Según Bohórquez et al. (2020) el marco de recompensas se da en 2 categorías: extrínsecas, basadas como sistemas salariales, ascensos, elogios y reconocimientos, y las recompensas intrínsecas, relacionadas con la satisfacción interna, como sentimientos de competencia, orgullo y habilidad manual. La visión de lo razonable en este marco de premios, urgente para el cumplimiento, se ve impactada por la correlación amistosa, las solicitudes de trabajo, las capacidades individuales y los principios salariales del área local. Para garantizar el cumplimiento, el marco debe considerarse justo, evitando ambigüedades y alineándose con las expectativas de los empleados.

En cuanto a la satisfacción con el salario, Madero (2019) destaca que los sueldos, incentivos y bonificaciones son fundamentales para la compensación de los empleados, asegurando su satisfacción y contribuyendo a mantener una fuerza laboral productiva. El autor subraya que varios estudios han identificado la compensación como una causa principal de insatisfacción entre los empleados.

En relación con la satisfacción respecto al sistema de promociones y ascensos Santos et al. (2023) señala que, estos ofrecen oportunidades de crecimiento personal, mayor responsabilidad y un aumento en el estatus social del individuo. La percepción de justicia en la política de ascensos es crucial, ya que la claridad y la ausencia de ambigüedades favorecen la satisfacción. Los autores advierten que, la falta de



satisfacción en este ámbito puede impactar negativamente en la productividad de la organización, generando problemas como la disminución del rendimiento, el aumento de quejas, el ausentismo o la rotación de empleados.

### **2.2.2.8. Conexiones Relacionales**

Las conexiones relacionales se refieren a la socialización entre individuos en diversas circunstancias y atributos, destacándose por la interacción entre dos o más personas. Estas interacciones implican que un individuo interactúe con otro, permitiendo que ambos entren en la vida del otro (Mali et al., (2022). En este contexto, las conexiones relacionales representan contactos donde las personas interactúan mutuamente, estableciéndose tanto de manera formal, para objetivos específicos, como de manera informal, basada en la amistad, dentro de la institución.

### **2.2.2.9. Condiciones de Trabajo**

Montoya y Luengo (2021) indican que las condiciones laborales de los profesionales de enfermería en hospitales públicos presentan desafíos como carga emocional y de trabajo elevado, ambiente laboral multitarea, falta de reconocimiento y respeto, bajo apoyo de supervisores, condiciones salariales y de infraestructura deficientes. Estos factores contribuyen al aumento del ausentismo y estrés laboral, afectando tanto la salud del personal como la organización del trabajo y los costes laborales. Para mejorar la situación, es fundamental abordar estos problemas mediante estrategias de gestión que promuevan el bienestar y la satisfacción del personal de enfermería.

De acuerdo con Arias et al. (2022) , las condiciones laborales hacen referencia a los diversos aspectos y características del entorno de trabajo que afectan directamente la experiencia, el bienestar y el rendimiento de los trabajadores Los

sistemas de turnos rotativos en el ámbito laboral, como en el caso de los profesionales de enfermería, pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores. Estos sistemas pueden predisponer a los trabajadores a experimentar problemas como trastornos del sueño, fatiga e irritabilidad (Arias, et al., 2022).

Es fundamental que las organizaciones consideren estos efectos potencialmente negativos y desarrollen estrategias para mitigarlos, como el establecimiento de horarios de trabajo adecuados, la rotación de turnos con suficiente antelación y la promoción de hábitos saludables relacionados con el descanso y el sueño.

#### **2.2.2.10. Sistema de recompensas**

De acuerdo con Áviles (2023), la recompensa es la percepción que tienen los trabajadores sobre las compensaciones que reciben por su buen desempeño en el lugar de trabajo, a menudo en forma de premios. Los sistemas de recompensas determinan cómo la organización motiva a sus empleados mediante incentivos o premios.

Cano y López (2020) mencionan que el reforzamiento de Skinner puede generar una respuesta en la persona, y si este resultado se condiciona utilizando diversos factores, tanto positivos como negativos, se puede desencadenar una influencia en las conductas. Al ofrecer recompensas e incentivos, los empleados pueden estar más motivados para superar los retos y cumplir con sus objetivos laborales.

Por lo tanto, existe una relación directa entre el sistema de recompensas y el desafío laboral, donde las recompensas pueden influenciar positivamente la motivación y el rendimiento de los trabajadores. Es importante que las organizaciones



establezcan sistemas de recompensas adecuados para fomentar un ambiente laboral motivacional y productivo.

### **2.2.2.11. Relación con la autoridad**

La comunicación interna y externa desempeñan un papel esencial en la gestión de las organizaciones. La comunicación interna fortalece la cultura organizacional y fomenta la interacción entre los empleados, mientras que la comunicación externa mejora la reputación de la organización ante diferentes públicos. Ambos son necesarios para lograr las metas organizacionales y mantenerse en el mercado.

De acuerdo con Del Pilar et al. (2021), las condiciones laborales, incluyendo la relación con la autoridad, influyen en la satisfacción laboral. Una buena relación con la autoridad se caracteriza por una comunicación abierta, un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, y el reconocimiento del trabajo realizado. Por el contrario, una mala relación con la autoridad puede generar problemas de comunicación, baja moral y un ambiente laboral negativo.

Además, la relación con la autoridad también afecta la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la retroalimentación. Una gestión efectiva de la relación con la autoridad es fundamental para garantizar la satisfacción laboral, la retención de talento y el rendimiento de los empleados, así como el éxito a largo plazo de la organización.

### **2.2.2.12. Beneficios laborales**

Rosiles et al. (2020) indican que la organización puede influir en la satisfacción de los empleados mediante políticas y prácticas orientadas a mejorar las condiciones laborales y el bienestar de sus trabajadores. Algunas de estas políticas incluyen

salarios justos, oportunidades de entrenamiento para aumentar la productividad, y sistemas de recompensas por desempeño destacado.

Por otro lado, los empleados satisfechos contribuyen positivamente al trabajo confiable y responsable, apegándose a los criterios de calidad establecidos por la organización. Esto se traduce en una reducción de costos internos en los procesos de producción y una optimización de la eficiencia laboral.

En conclusión, la implementación de políticas y prácticas que promuevan la satisfacción laboral, tales como salarios justos, entrenamiento y sistemas de recompensas, no sólo beneficia a los empleados, sino que también aporta valor a la organización al mejorar la calidad del trabajo, reducir costos y aumentar la eficiencia.

### 2.3. Marco conceptual

Se proporciona conceptos de palabras consideradas significativas para el trabajo actual, las cuales están relacionadas con la CO y la SL.

**Confianza:** Es la autoevaluación de uno mismo, de lo significativo e importante que uno cree ser. Los individuos fomentan mentalidades explícitas aquí y allá e inciden en su punto de vista sobre sus capacidades, apariencia, formas de comportarse y valía individual.

**Comunicación empresarial:** Es la correspondencia corporativa o empresarial de una afiliación, fundación, asociación u ONG dirigida a sus diferentes interlocutores. Estos pueden ser internos (financiadores, agentes, etc.) o externos (asociaciones comerciales, estados, la población, entre otros).

**Compatibilidad entre personas:** Es el comportamiento, carácter que hace más destacada la realización de las personas adecuadas con capacidades para satisfacer cualquier necesidad laboral.



**Competencias del gerente:** Incorporan la planificación de los ciclos normativos de una asociación mediante componentes de ordenación, coordinación, y control.

**Comportamiento organizativo:** Es la forma de comportarse en las reuniones, ante el lenguaje administrativo asumido por la asociación.

**Comportamiento social:** Viene a ser la forma de comportarse sorprendentemente dependiendo por completo de la reunión a la que tienen cabida.

**Cultura dominante:** Comunica los principales valores compartidos en una asociación específica.

**CO:** Es un conjunto de comportamiento, valores, costumbres, estrategias y convicciones centrales que también se manifiestan a través de imágenes, leyendas y lenguaje, que constituyen un sistema típico y que existe en toda institución.

**Efectividad:** Es la capacidad de cumplir los objetivos y metas fijados en la asociación.

**Eficiencia:** Es la capacidad de conseguir que alguien alcance objetivos y metas con un mínimo de medios en el menor tiempo posible, limitando los gastos y los activos.

**Empatía:** Es la capacidad de visualizar la perspectiva de otra persona y comprender lo que siente o lo que le ocurre.

**Ética:** Es el comportamiento humano guiado por la naturaleza humana, definida como la fuerza de la conducta humana.



**Identidad:** Es un conjunto de cualidades propias de un individuo o asociación. Por regla general, es la sensación de impartir objetivos individuales al área local o asociación.

**Liderazgo:** Es el método que consiste en influir y coordinar la forma de comportarse de los individuos con vistas a la consecución de objetivos y metas.

**Liderazgo público:** Es una persona que desempeña profesionalmente una función pública y obtiene acceso mediante elección, nombramiento o decisión.

**Norma:** Es esencial para una interacción directiva que contiene peticiones directas y actividades de conducta que deben seguirse de forma fiable.

**Organización:** Es humanismo enmarcado en normas especializadas y viables de forma planificada, coordinada y controlada para cumplir propósitos u objetivos normales que no pueden alcanzarse por separado.

**Organización:** Es una capacidad administrativa que sigue la planificación, determinando actividades para lograr objetivos propuestos con personal asignado.

**Recompensa:** Es la acción entre el premio o castigo en el trabajo, dado por una obra excepcionalmente realizada o por un trabajo mal ejecutado

**Recompensa social:** Es el cumplimiento de nuestros requisitos mentales a través de reconocimiento, aprobación, certificaciones y apoyo.

**Recursos humanos:** Son el ciclo de administración centrado en la elección, contratación, preparación, utilización y retención de la mano de obra de la organización o, alternativamente, de la asociación.

**Relaciones interpersonales:** Son asociaciones entre no menos de dos personas teniendo en cuenta sentimientos y opiniones, intereses empresariales y



sociales, amor, gusto creativo, afiliaciones y planes agradables en el hogar, entre otros.

**Responsabilidad organizativa:** Es la participación de un individuo en lealtad y desarrollo.

**Reto laboral:** Es la prueba a una acción física o académica que un individuo debe vencer independientemente de las diferentes dificultades, inconsistencias, tipos y complejidades del trabajo.

**Rotación de empleados:** Es la influencia de los trabajadores que rotan turnos.

**SL:** Implica atender las necesidades humanas mediante remuneraciones, ventajas, compensaciones y el cumplimiento de las propias ventajas del representante.

**Sistema de recompensas:** Son los premios y motivadores de la unidad específica comprometida en ajustar al personal a los objetivos de la organización a través de una receta con tablas retributivas preestablecidas en función de la ejecución de la ocupación.

**Valores:** Son tipos de conducta y mentalidades transformadoras que se manifiestan en el interior.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la investigación

Tiene un enfoque cualitativo, ya que se comprometió a investigar, comprender y retratar la CO y el cumplimiento de la ocupación del personal del hospital Goyeneche, Arequipa. Se centró en descifrar los detalles referentes al estudio de las personas dentro de su entorno habitual, tratando de comprender la importancia que le dan a los mismos (Hernández y Mendoza, (2018). Por lo tanto, comprender una particularidad específica para descifrarla e introducir el informe comparativo.

#### 3.2. Método o métodos aplicados en la investigación

Con el objetivo de mejorar el enfoque del examen, se empleó la estrategia perspicaz, que consiste en buscar los propósitos tras la situación del examen después de una observación cuidadosa (Hernández y Mendoza, (2018). Por lo que, el método aplicado es descriptivo.

#### 3.3. Tipo de investigación

El estudio propuesto adopta el tipo descriptivo y correlacional para comprender un fenómeno específico. Según Hernández y Mendoza (2018) en el nivel descriptivo, se busca describir fenómenos sociales, características, eventos actuales



relacionados con SL. Por otro lado, el nivel correlacional, busca determinar el nexo entre el C0 y SL.

### 3.4. Nivel de investigación

Para la investigación se plantea el correlacional, que se centra en determinar si existe una relación entre dos o más variables cuantitativas de las variables en estudio (Hernández y Mendoza, (2018).

### 3.5. Diseño de investigación

Es no experimental transversal, ya que no habrá control de factores. En resumen, implica observar fenómenos a medida que ocurren en su entorno natural para analizarlos en un momento específico (Hernández y Mendoza, (2018).

### 3.6. Población y muestra

#### 3.6.1. Población

Está constituida por el personal del servicio de medicina del hospital Goyeneche, siendo un total de 60.

Médicos	20
Enfermeras	22
Técnicas de enfermería	18

#### 3.6.2. Muestra

Se emplea el muestro no probabilístico por conveniencia, por lo que se selecciona 60 participantes.



### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **3.7.1. Técnicas de la investigación**

Encuesta: Un método ampliamente utilizado en estudios de investigación para recopilar información y datos.

#### **3.7.2. Instrumentos de la investigación**

Cuestionario: Permite obtener información y datos sobre los dos factores en cuestión mediante preguntas cerradas, estimadas en una escala de Likert de 5 niveles.

Escala de Likert: Según Hernández y Mendoza (2018) el instrumento permite medir las actitudes de las personas ante factores reales, particularidades, pensamientos o imágenes. que ocurren en la naturaleza, la sociedad y el pensamiento.

Posteriormente, estima factores subjetivos - cuantitativos, la revisión depende de indagaciones subjetivas ordinales, siguiendo los límites y atributos de la revisión.

### **3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación**

#### **3.8.1. Validación de los instrumentos**

Con respecto a la validez del instrumento implica discutir hasta qué punto el instrumento mide efectivamente lo que está diseñado para medir. Este concepto es crucial para asegurar que las conclusiones extraídas del estudio sean confiables y basadas en mediciones precisas.

En este sentido, se refiere a qué tan representativas son las preguntas del instrumento respecto al dominio completo del tema que se pretende medir (Hernández y Mendoza, (2018).

### 3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

Se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de CO utilizado en este estudio. Este coeficiente proporciona una medida de la consistencia interna al analizar la relación entre los diferentes ítems que componen el instrumento.

En primer lugar, se llevó a cabo el análisis del instrumento para determinar la fiabilidad del mismo, y los resultados obtenidos se compararon con los estándares de interpretación establecidos para este coeficiente, como se detalla en el Anexo 6. De tal forma, la tabla 2 y 3 describen los resultados obtenidos.

**Tabla 2**

*Resumen de procesamiento de casos*

<i>CASOS</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>VALIDO</i>	<i>10</i>	<i>100,00</i>
<i>EXCLUIDO</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>TOTAL</i>	<i>10</i>	<i>100,0</i>

*Nota.* En la tabla se presenta el resumen de procesamiento del instrumento de CO para el cálculo del Alfa de Cronbach. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

<i>ALFA DE CRONBACH</i>	<i>N DE ELEMENTOS</i>
<i>,954</i>	<i>20</i>

*Nota.* En la tabla se presentan las estadísticas de fiabilidad para el cálculo del Alfa de Cronbach. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.

Después de evaluar la confiabilidad del instrumento sobre la CO utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0,954, lo que indica una alta confiabilidad según los estándares establecidos.

Por ende, se concluye que el instrumento es adecuado para su aplicación en la investigación.

### **Alfa de Cronbach del Instrumento de SL**

Se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de SL utilizado en este estudio. Este coeficiente proporciona una medida de la consistencia interna al analizar la relación entre los diferentes ítems que componen el instrumento.

En primer lugar, se llevará a cabo el análisis del instrumento para determinar la fiabilidad del mismo, y los resultados obtenidos se compararon con los estándares de interpretación establecidos para este coeficiente, como se detalla en el Anexo 6.

**Tabla 4**

*Resumen de procesamiento de casos*

<i>CASOS</i>	<i>VALIDO</i>	<i>10</i>	<i>100,0</i>
	<i>EXCLUIDO</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	<i>TOTAL</i>	<i>10</i>	<i>100,00</i>

Nota. En la tabla se presenta el resumen de procesamiento del instrumento de SL para el cálculo del Alfa de Cronbach. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad*

<i>ALFA DE CRONBACH</i>	<i>N DE ELEMENTOS</i>
<i>,952</i>	<i>20</i>



*Nota.* En la tabla se presentan las estadísticas de fiabilidad para el cálculo del Alfa de Cronbach. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.

Después de evaluar la confiabilidad del instrumento sobre la SL utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, se obtendrá un valor de 0,952, lo que indica una alta confiabilidad según los estándares establecidos. Por ende, se concluye que el instrumento es adecuado para su aplicación en la investigación.

### **3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis**

#### Procedimiento de tratamiento de datos

Para la presente investigación se llevan a cabo una serie de procedimientos que aseguran la efectividad del proceso de recopilación de datos. En primer lugar, se realiza la selección de los participantes o la muestra, considerando criterios específicos para garantizar la representatividad. Posteriormente, se procede a la administración del instrumento de recolección de datos, mediante encuestas o cualquier otro método aplicable. Durante esta fase, se asegura la claridad y comprensión de las preguntas, además de proporcionar las instrucciones necesarias.

Una vez completada la fase de aplicación, se lleva a cabo un proceso de revisión y validación de los datos recopilados para identificar posibles errores o inconsistencias. Este paso busca asegurar la calidad y fiabilidad de la información recabada.

Con respecto a los métodos estadísticos que se utilizaran en los procedimientos se destaca el uso del programa IBM SPSS Statistics 27, con el fin de analizar la información cuantitativa de la investigación.

Se utilizará la programación actual SPSS para comprobar las especulaciones, como se evidenciará en la sección de resultados.



La CO influye moderadamente en la SL. del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

Al analizar los resultados de la prueba R de Serman para los factores CO y la realización de la ocupación utilizando el software SPSS, se obtendrá un valor que indica una conexión moderada. En consecuencia, se podrá respaldar la hipótesis formulada en el análisis futuro.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

Se presenta los resultados por medio de tablas y figuras.

##### 4.1.1. Interpretación

**Tabla 6**

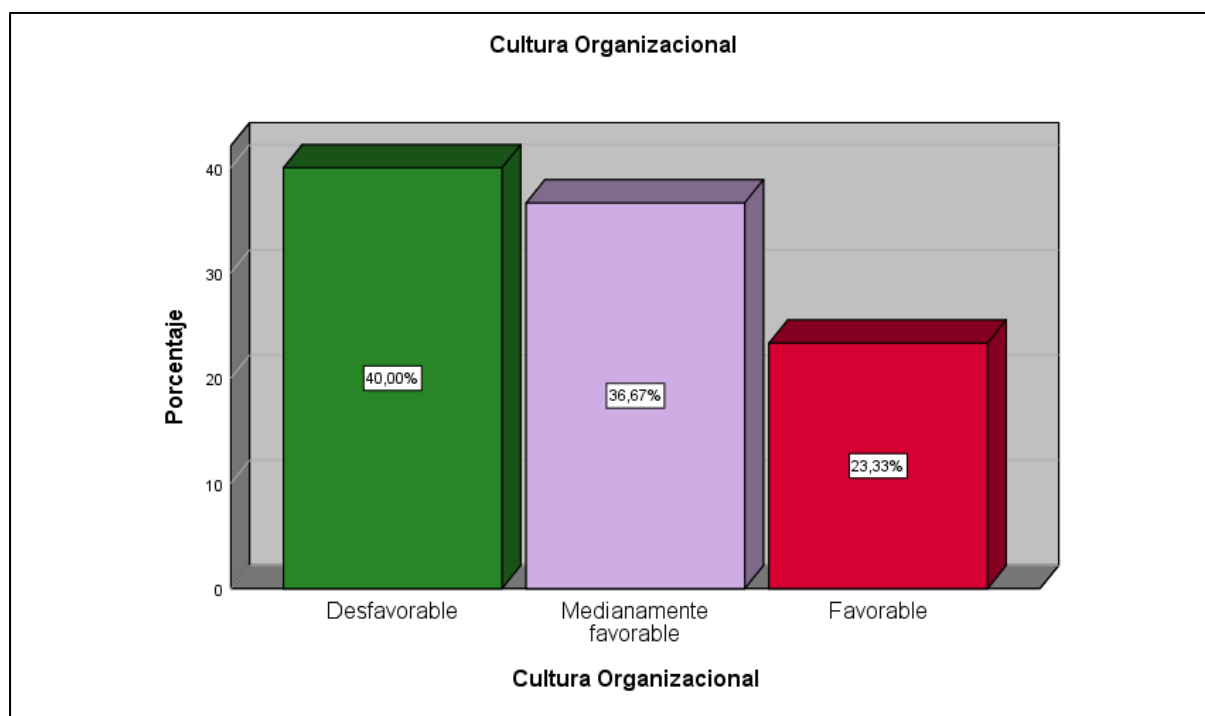
*Cultura Organizacional del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*

	fi	%	fi%	%
<b>Desfavorable</b>	24	40.0	40.0	40.0
<b>Medianamente favorable</b>	22	36.7	36.7	76.7
<b>Favorable</b>	14	23.3	23.3	100.0
<b>Total</b>	60	100.0	100.0	

*Nota.* Cuestionario de recolección de datos.

### Figura 2

*Cultura Organizacional del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*



Nota. Tabla 6.

Interpretación:

La cultura organizacional en el servicio de medicina del Hospital Goyeneche en Arequipa, 2024 revela una distribución diversa de percepciones entre el personal asistencial. De acuerdo con los datos obtenidos, un 40% del personal considera que la cultura organizacional es desfavorable, lo que sugiere un ambiente de trabajo que podría estar afectando negativamente tanto el rendimiento como la satisfacción laboral. Esta percepción desfavorable puede estar relacionada con factores como la falta de apoyo por parte de la gerencia, comunicaciones ineficaces, o la ausencia de un ambiente colaborativo, elementos que son fundamentales para fomentar un entorno laboral saludable y productivo.



Un 36.7% del personal percibe la cultura organizacional como medianamente favorable, lo que indica que, si bien existen aspectos positivos, también hay áreas que necesitan mejoras. Este grupo puede estar experimentando una mezcla de experiencias positivas y negativas en su entorno laboral, lo que sugiere que ciertas políticas o prácticas organizacionales no están siendo implementadas de manera uniforme o que no están alcanzando su máximo potencial en términos de impacto en la satisfacción laboral. Es posible que estos trabajadores sientan que aunque hay intentos de mejorar la cultura organizacional, estos no son suficientes o no son consistentes a lo largo del tiempo. Esta percepción intermedia es crucial, ya que refleja un estado de transición donde las mejoras pueden ser más fácilmente implementadas si se abordan los aspectos negativos.

Finalmente, el 23.3% del personal considera que la cultura organizacional es favorable, lo que muestra que una minoría significativa experimenta un ambiente de trabajo positivo. Estos trabajadores probablemente se sienten apoyados por la organización, disfrutan de una comunicación clara y efectiva, y participan en un ambiente colaborativo que les permite desempeñar sus funciones de manera eficiente y con satisfacción. La presencia de este grupo es un indicativo de que existen prácticas y políticas organizacionales que funcionan bien y podrían servir como modelos a seguir para mejorar las áreas menos desarrolladas.

En conjunto, estos datos sugieren una cultura organizacional que está dividida en su percepción, con una tendencia hacia lo desfavorable o medianamente favorable. Esta división puede ser sintomática de una falta de cohesión en las políticas y prácticas internas, lo que genera una experiencia laboral inconsistente entre el personal asistencial. La existencia de un porcentaje considerable de trabajadores que perciben la cultura organizacional de manera negativa debería ser una señal de



alarma para los líderes del hospital. Es esencial que se realicen esfuerzos para identificar y abordar las áreas problemáticas, con el fin de mejorar la satisfacción laboral y, en última instancia, la calidad del servicio ofrecido por el hospital.

Además, la percepción medianamente favorable del 36.7% del personal sugiere que hay potencial para mejoras significativas. Implementar estrategias que fortalezcan los aspectos positivos de la cultura organizacional y que resuelvan las deficiencias señaladas por este grupo podría traducirse en un incremento en la satisfacción laboral general. Esto, a su vez, podría mejorar la retención de personal, reducir el ausentismo, y aumentar la calidad de la atención al paciente.

Por otro lado, la identificación y el fortalecimiento de los factores que contribuyen a una percepción favorable por parte del 23.3% del personal son igualmente importantes. Estas prácticas exitosas pueden ser ampliadas y adaptadas para influir positivamente en otros segmentos del personal que no están tan satisfechos con la cultura organizacional actual. En resumen, los resultados obtenidos sugieren la necesidad de un enfoque estratégico para mejorar la cultura organizacional en el servicio de medicina del Hospital Goyeneche, priorizando tanto la resolución de los problemas identificados como la promoción de las prácticas exitosas ya existentes.



**Tabla 7**

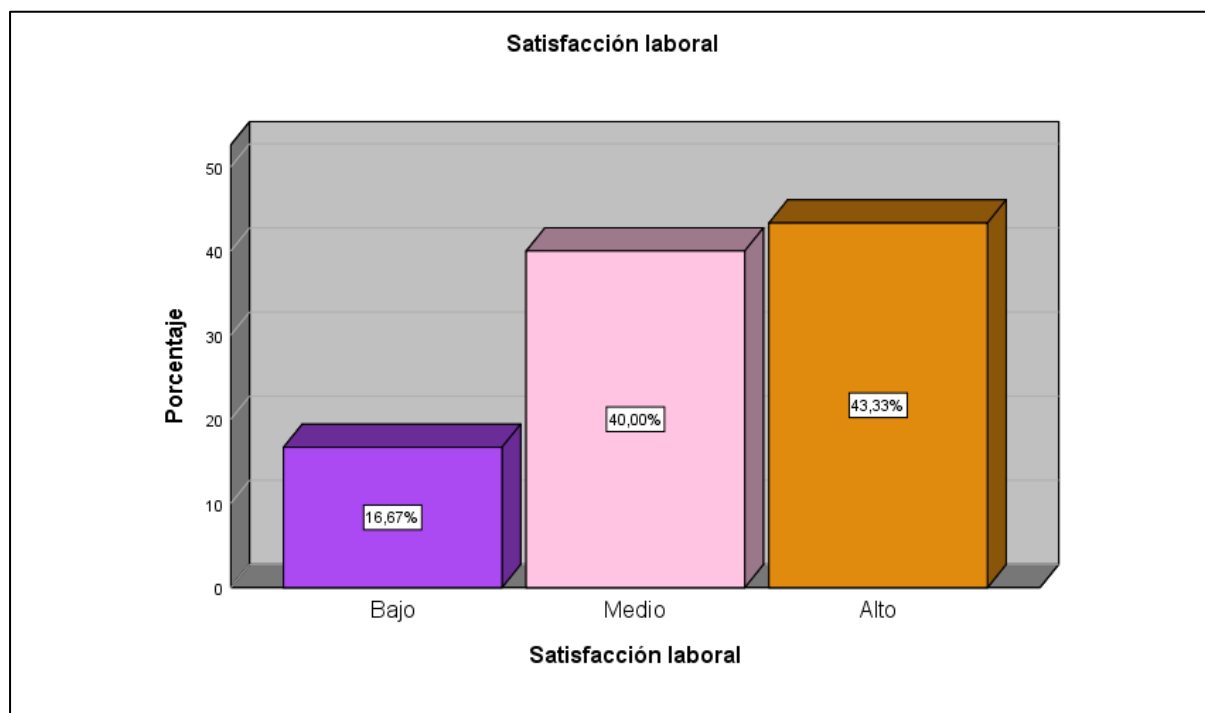
*Satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	10	16.7	16.7	16.7
<b>Medio</b>	24	40.0	40.0	56.7
<b>Alto</b>	26	43.3	43.3	100.0
<b>Total</b>	60	100.0	100.0	

*Nota.* Cuestionario de recolección de datos.

### Figura 3

*Satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*



Nota. Tabla 7.

Interpretación:

La satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024, muestra una distribución variada que refleja diferentes niveles de bienestar y motivación en el ambiente de trabajo. De acuerdo con los datos obtenidos, un 16.7% del personal reporta un nivel bajo de satisfacción laboral. Este porcentaje, aunque no es mayoritario, representa una preocupación significativa, ya que indica que una parte del equipo asistencial no está obteniendo la satisfacción necesaria en su trabajo diario. Este grupo podría estar experimentando factores negativos como estrés, falta de reconocimiento, sobrecarga laboral o una inadecuada conciliación entre la vida laboral y personal, lo que podría repercutir en su desempeño y, potencialmente, en la calidad del servicio que brindan.



El 40% del personal asistencial se sitúa en un nivel medio de satisfacción laboral, lo que sugiere una percepción ambivalente sobre su entorno laboral. Este grupo, que representa la mayor parte del personal encuestado, podría estar experimentando tanto aspectos positivos como negativos en su trabajo. Por un lado, pueden reconocer ciertas ventajas y elementos que les generan satisfacción, como la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales positivas con colegas, o la posibilidad de desarrollo profesional. Por otro lado, también pueden enfrentar desafíos o limitaciones que les impiden alcanzar un nivel más alto de satisfacción, tales como una carga de trabajo excesiva, falta de recursos o apoyo insuficiente por parte de la gerencia. La existencia de un grupo tan considerable en el rango medio sugiere que hay oportunidades claras para mejorar la satisfacción laboral mediante intervenciones específicas que aborden estos puntos de insatisfacción.

El 43.3% del personal reporta un alto nivel de satisfacción laboral, lo cual es alentador, ya que indica que casi la mitad del personal asistencial encuentra su trabajo gratificante y satisfactorio. Este alto nivel de satisfacción podría estar vinculado a una combinación de factores positivos, como un buen ambiente de trabajo, reconocimiento y recompensas adecuadas, oportunidades de formación y desarrollo, y una gestión eficiente por parte de los superiores. Estos empleados probablemente sienten que su trabajo es valorado y que contribuyen de manera significativa al funcionamiento del hospital, lo cual refuerza su motivación y compromiso con la organización. Este grupo de empleados satisfechos es crucial para el mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo y para la provisión de un servicio de alta calidad a los pacientes.

El análisis de estos datos revela una realidad compleja en términos de satisfacción laboral en el servicio de medicina del Hospital Goyeneche. La



coexistencia de diferentes niveles de satisfacción sugiere que, si bien una parte significativa del personal está contenta con su trabajo, existe un grupo considerable que no está completamente satisfecho y un pequeño pero importante segmento que está insatisfecho. Para abordar estas diferencias, es esencial que la administración del hospital realice un diagnóstico más detallado para identificar las causas subyacentes de la insatisfacción y los factores que contribuyen a la satisfacción.

Implementar estrategias que aumenten el apoyo organizacional, mejoren la comunicación interna y optimicen las condiciones laborales podría ser clave para elevar la satisfacción general. Además, es importante que el hospital continúe fomentando los factores que ya están generando alta satisfacción entre un grupo significativo del personal, asegurando que estos se mantengan y se expandan a otras áreas que puedan estar experimentando niveles de satisfacción más bajos.

En resumen, aunque una parte importante del personal asistencial está satisfecha con su trabajo, hay un margen considerable para mejorar la satisfacción general. Es fundamental que el hospital tome medidas proactivas para abordar las preocupaciones y mejorar las áreas donde la satisfacción es media o baja, con el fin de crear un ambiente laboral más positivo y, en última instancia, mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes.

**Tabla 8**

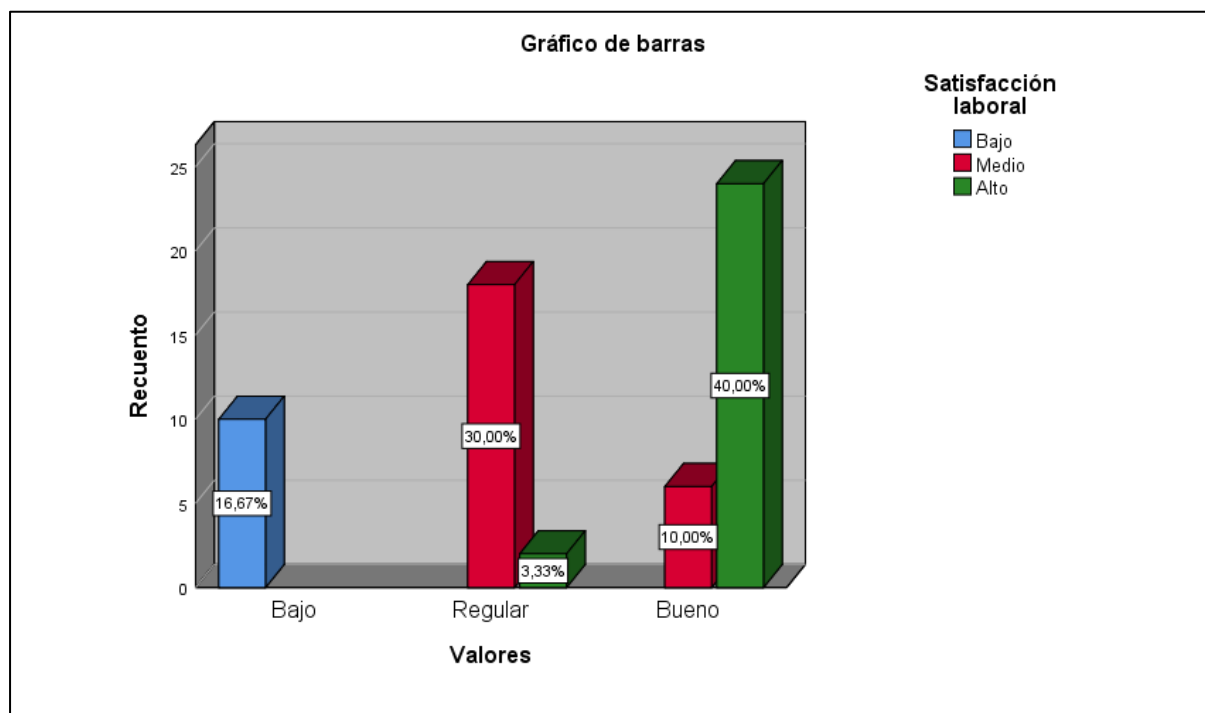
*Tabla cruzada valores y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*

Valores	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
<b>Bajo</b>	10 <sub>a</sub>	16,7%	0 <sub>b</sub>	0,0%	0 <sub>b</sub>	0,0%	10	16,7%
<b>Regular</b>	0 <sub>a</sub>	0,0%	18 <sub>b</sub>	30,0%	2 <sub>a</sub>	3,3%	20	33,3%
<b>Bueno</b>	0 <sub>a</sub>	0,0%	6 <sub>a</sub>	10,0%	24 <sub>b</sub>	40,0%	30	50,0%
<b>Total</b>	10	16,7%	24	40,0%	26	43,3%	60	100,0%

*Nota.* Cuestionario de recolección de datos.

**Figura 4**

*Distribución de frecuencias de valores y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*



Nota. Tabla 7.

Interpretación:

La tabla cruzada que relaciona los valores organizacionales y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024 revela una correlación importante entre la percepción de los valores organizacionales y el nivel de satisfacción laboral. En primer lugar, se destaca que el 16,7% del personal que percibe los valores como bajos también reporta un bajo nivel de satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que la percepción de valores débiles o inadecuados dentro de la organización tiene un impacto directo en la insatisfacción de los empleados. Es probable que aquellos que no ven una alineación clara entre sus propios valores y los de la institución, experimenten una desconexión que contribuye a su falta de satisfacción en el trabajo.



Por otro lado, dentro del grupo que percibe los valores organizacionales como regulares, se observa que el 30,0% reporta un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que solo el 3,3% alcanza un nivel alto de satisfacción. La ausencia de empleados con bajo nivel de satisfacción en este grupo podría indicar que, aunque los valores no son percibidos como ideales, hay aspectos positivos que previenen una mayor insatisfacción. Sin embargo, la baja proporción de empleados altamente satisfechos también sugiere que la percepción de valores regulares no es suficiente para generar una satisfacción laboral elevada. Este resultado refleja una situación en la que los valores organizacionales, aunque presentes, no son lo suficientemente fuertes o bien implementados para inspirar un mayor compromiso y satisfacción.

El grupo que percibe los valores como buenos, que constituye el 50,0% del total, presenta una situación significativamente más favorable. Ninguno de los empleados en este grupo reporta un nivel bajo de satisfacción laboral, y solo el 10,0% se encuentra en un nivel medio. Lo más notable es que el 40,0% de los empleados en este grupo reporta un alto nivel de satisfacción laboral. Este resultado sugiere que la percepción de valores organizacionales sólidos y positivos está fuertemente vinculada con altos niveles de satisfacción laboral. Los empleados que perciben que la organización no solo promueve, sino que también vive de acuerdo con valores bien definidos y positivos, tienden a sentirse más motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo. La presencia de estos valores parece crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten valorados, apoyados y alineados con los objetivos y la cultura de la organización.

En conjunto, estos datos destacan la importancia crucial de los valores organizacionales en la satisfacción laboral. A medida que la percepción de los valores organizacionales mejora, también lo hace la satisfacción laboral, lo que sugiere que



los empleados se sienten más realizados y motivados cuando los valores de la organización reflejan sus propias creencias y expectativas. Este hallazgo tiene implicaciones importantes para la gestión organizacional en el hospital. Para mejorar la satisfacción laboral, los líderes del hospital deben enfocarse en fortalecer y comunicar claramente los valores organizacionales, asegurándose de que estos se integren en todos los aspectos del trabajo diario y que sean compartidos por todo el personal.

En conclusión, la relación entre los valores organizacionales y la satisfacción laboral en el Hospital Goyeneche demuestra que los valores percibidos como positivos son fundamentales para crear un entorno de trabajo satisfactorio. Mejorar la percepción y la implementación de estos valores no solo podría aumentar la satisfacción laboral, sino también mejorar la calidad del servicio brindado por el personal asistencial, contribuyendo a un ambiente de trabajo más cohesionado y productivo. Esto, a su vez, podría tener un impacto positivo en la calidad de la atención médica que reciben los pacientes en el hospital.

**Tabla 9**

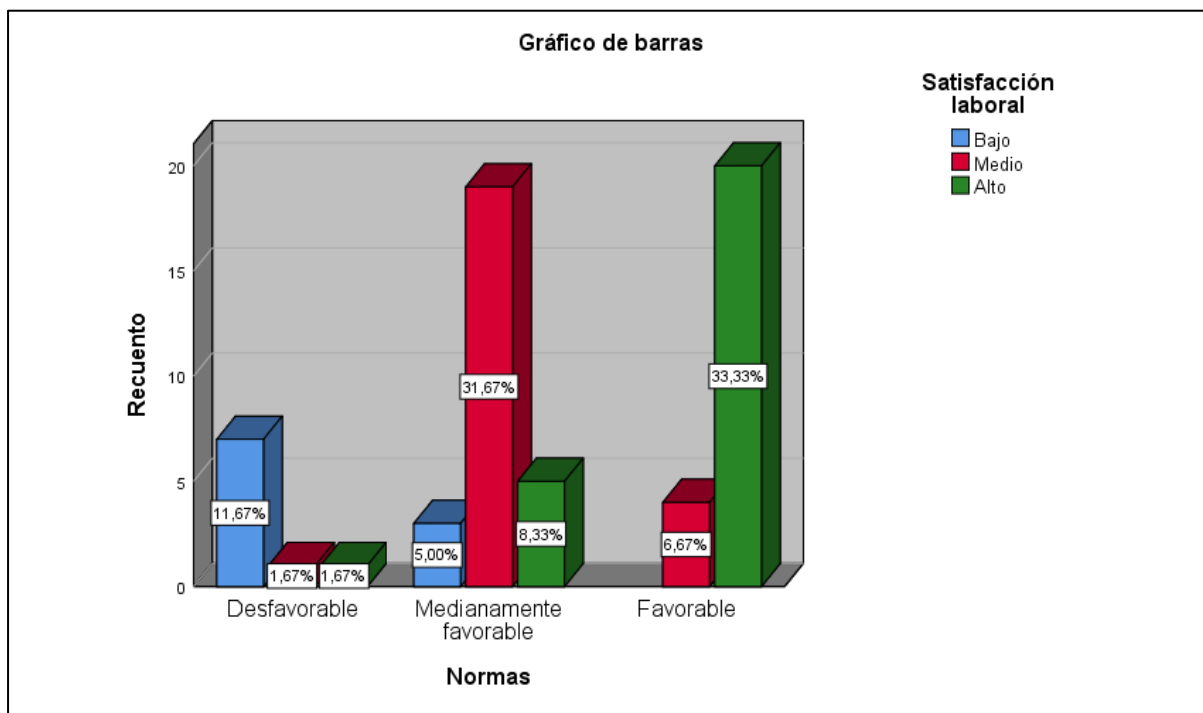
*Tabla cruzada normas y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*

Normas	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
<b>Desfavorable</b>	7 <sub>a</sub>	11,7%	1 <sub>b</sub>	1,7%	1 <sub>b</sub>	1,7%	9	15,0%
<b>Medianamente favorable</b>	3 <sub>a</sub>	5,0%	19 <sub>b</sub>	31,7%	5 <sub>a</sub>	8,3%	27	45,0%
<b>Favorable</b>	0 <sub>a</sub>	0,0%	4 <sub>a</sub>	6,7%	20 <sub>b</sub>	33,3%	24	40,0%
<b>Total</b>	10	16,7%	24	40,0%	26	43,3%	60	100,0%

Nota. Cuestionario de recolección de datos

**Figura 5**

*Distribución de frecuencias de normas y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*



Nota. Tabla 9



La tabla cruzada que relaciona las normas organizacionales con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024 ofrece una visión detallada de cómo la percepción de las normas dentro de la organización influye en la satisfacción de los empleados. Los datos reflejan que el 15,0% del personal percibe las normas como desfavorables, de los cuales el 11,7% reporta un bajo nivel de satisfacción laboral, mientras que solo el 1,7% de este grupo alcanza niveles medio y alto de satisfacción. Esto sugiere que cuando las normas organizacionales son vistas como desfavorables, existe una tendencia significativa hacia la insatisfacción laboral. Es probable que la percepción de normas desfavorables genere un entorno de trabajo en el que los empleados se sienten restringidos, poco apoyados o incluso frustrados por las políticas y procedimientos, lo que afecta negativamente su motivación y satisfacción.

En el caso de los empleados que perciben las normas como medianamente favorables, que representan el 45,0% del total, se observa una distribución más equilibrada. El 31,7% de este grupo reporta un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 8,3% alcanza un nivel alto de satisfacción. Solo el 5,0% de este grupo se encuentra en el nivel bajo de satisfacción. Estos datos indican que las normas que son percibidas como medianamente favorables tienden a generar un mayor grado de satisfacción en comparación con las normas desfavorables. Sin embargo, la prevalencia de satisfacción media sugiere que, aunque las normas no son percibidas de manera negativa, tampoco son lo suficientemente favorables como para promover altos niveles de satisfacción en una proporción significativa de empleados. Esto puede estar relacionado con la existencia de normas que, aunque son claras y estructuradas, pueden no ser lo suficientemente flexibles o alineadas con las necesidades y expectativas del personal.



Por otro lado, el grupo que percibe las normas como favorables, que constituye el 40,0% del total, presenta una correlación claramente positiva con la satisfacción laboral. En este grupo, ninguno de los empleados reporta un nivel bajo de satisfacción laboral, mientras que el 33,3% alcanza un nivel alto de satisfacción. Solo el 6,7% de este grupo se encuentra en el nivel medio de satisfacción. Estos resultados sugieren que cuando las normas organizacionales son vistas como favorables, hay una tendencia clara hacia una mayor satisfacción laboral. Las normas favorables probablemente reflejan un entorno de trabajo donde las políticas y procedimientos están alineados con las expectativas de los empleados, proporcionando un marco de trabajo que es percibido como justo, claro y que facilita el desempeño eficiente de las tareas.

En conjunto, la tabla demuestra que existe una correlación significativa entre la percepción de las normas organizacionales y la satisfacción laboral. A medida que la percepción de las normas mejora, también lo hace la satisfacción laboral, lo que refuerza la importancia de establecer y mantener normas que sean vistas como justas, claras y favorables por parte del personal. Los resultados también subrayan la necesidad de que los líderes del hospital se enfoquen en evaluar y, de ser necesario, ajustar las normas organizacionales para asegurar que estas no solo cumplan con los objetivos operativos, sino que también promuevan un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan satisfechos y motivados.

**Tabla 10**

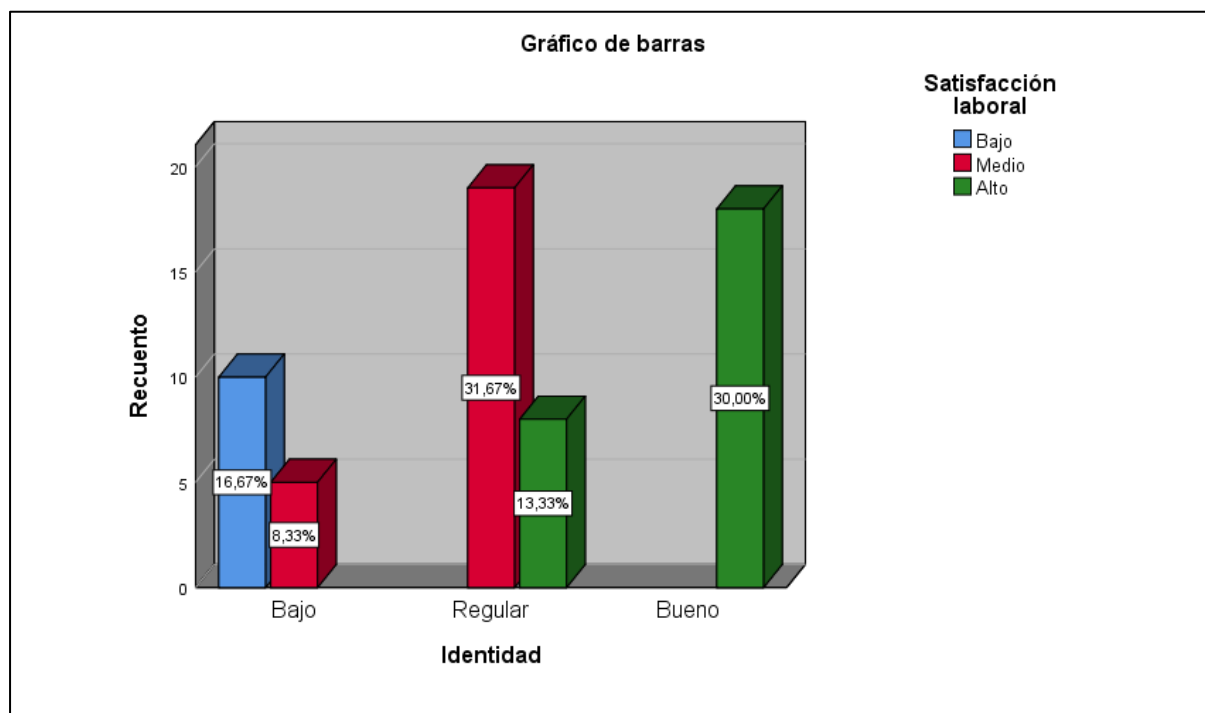
*Tabla cruzada identidad y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*

Identidad	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
<b>Bajo</b>	10 <sub>a</sub>	16,7%	5 <sub>b</sub>	8,3%	0 <sub>c</sub>	0,0%	15	25,0%
<b>Regular</b>	0 <sub>a</sub>	0,0%	19 <sub>b</sub>	31,7%	8 <sub>c</sub>	13,3%	27	45,0%
<b>Bueno</b>	0 <sub>a</sub>	0,0%	0 <sub>a</sub>	0,0%	18 <sub>b</sub>	30,0%	18	30,0%
<b>Total</b>	10	16,7%	24	40,0%	26	43,3%	60	100,0%

Nota. Cuestionario de recolección de datos.

### Figura 6

*Distribución de frecuencias de identidad y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*



Nota. Tabla 11.

#### Interpretación

La tabla cruzada que relaciona la identidad organizacional con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del Hospital Goyeneche en Arequipa durante 2024 revela una relación significativa entre la percepción de la identidad organizacional y el nivel de satisfacción laboral. En primer lugar, se observa que el 25,0% del personal percibe la identidad organizacional como baja, de los cuales el 16,7% reporta un bajo nivel de satisfacción laboral. Este grupo también incluye un 8,3% con satisfacción media y ningún empleado con satisfacción alta. Estos datos sugieren que una identidad organizacional percibida como débil o poco definida puede contribuir directamente a la insatisfacción o a una satisfacción laboral moderada, pero rara vez a una alta satisfacción. La falta de una identidad



organizacional clara y fuerte podría generar en los empleados una sensación de desconexión o de falta de pertenencia, lo que a su vez impacta negativamente en su motivación y satisfacción con el trabajo.

El grupo que percibe la identidad organizacional como regular, que constituye el 45,0% del total, muestra una mayor diversidad en cuanto a niveles de satisfacción. Dentro de este grupo, un 31,7% reporta un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que un 13,3% alcanza un nivel alto de satisfacción. No hay empleados con bajo nivel de satisfacción en este grupo, lo que indica que una identidad organizacional percibida como regular puede proporcionar cierta estabilidad y moderada satisfacción laboral. Sin embargo, el hecho de que la mayoría de este grupo se encuentre en un nivel medio sugiere que, aunque la identidad organizacional no es percibida negativamente, tampoco es lo suficientemente fuerte o inspiradora como para generar altos niveles de satisfacción de manera generalizada.

Por último, el grupo que percibe la identidad organizacional como buena, que representa el 30,0% del total, presenta una correlación clara con altos niveles de satisfacción laboral. En este grupo, el 30,0% de los empleados reporta un alto nivel de satisfacción laboral, sin ningún caso de satisfacción baja o media. Esto indica que una identidad organizacional fuerte y positiva está estrechamente relacionada con la alta satisfacción laboral. Los empleados que perciben que la organización tiene una identidad clara, coherente y que resuena con sus propios valores y expectativas, tienden a sentirse más comprometidos, motivados y satisfechos con su entorno laboral.

**Tabla 11**

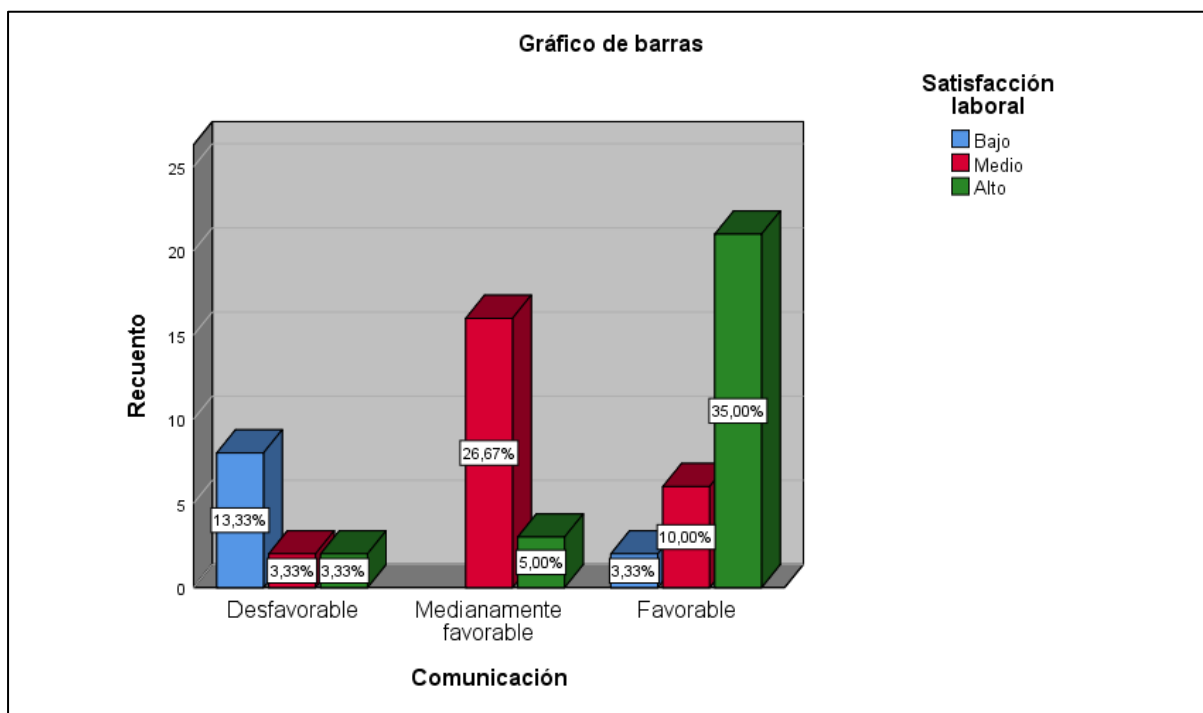
*Tabla cruzada comunicación y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*

Comunicación	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
<b>Desfavorable</b>	8 <sub>a</sub>	13,3%	2 <sub>b</sub>	3,3%	2 <sub>b</sub>	3,3%	12	20,0%
<b>Medianamente favorable</b>	0 <sub>a</sub>	0,0%	16 <sub>b</sub>	26,7%	3 <sub>a</sub>	5,0%	19	31,7%
<b>Favorable</b>	2 <sub>a</sub>	3,3%	6 <sub>a</sub>	10,0%	21 <sub>b</sub>	35,0%	29	48,3%
<b>Total</b>	10	16,7%	24	40,0%	26	43,3%	60	100,0%

*Nota.* Cuestionario de recolección de datos.

### Figura 7

*Distribución de frecuencias de comunicación y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*



Nota. Tabla 11

Interpretación:

La tabla cruzada que relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de medicina del Hospital Goyeneche en Arequipa durante 2024 revela una clara correlación entre la calidad de la comunicación percibida y los niveles de satisfacción laboral. En primer lugar, se observa que el 20,0% del personal percibe la comunicación en el hospital como desfavorable. Dentro de este grupo, el 13,3% reporta un bajo nivel de satisfacción laboral, lo que indica que la deficiencia en la comunicación puede ser un factor determinante en la insatisfacción del personal. Solo un 3,3% de este grupo experimenta niveles medios o altos de satisfacción, lo que sugiere que una comunicación deficiente raramente conduce a una satisfacción laboral positiva. Esto



podría deberse a que la falta de claridad, coherencia o acceso a la información relevante en el entorno de trabajo genera frustración, desmotivación y una sensación de desconexión entre los empleados.

En el grupo que percibe la comunicación como medianamente favorable, que representa el 31,7% del total, se aprecia una mayor diversidad en los niveles de satisfacción. En este caso, un 26,7% reporta un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que un 5,0% alcanza un nivel alto de satisfacción. No se encuentran casos de baja satisfacción en este grupo, lo que indica que una comunicación que, aunque no sea excelente, sí cumple con ciertos estándares mínimos, puede generar una satisfacción laboral moderada y, en algunos casos, alta. Sin embargo, la predominancia de la satisfacción media sugiere que aún existen áreas de mejora en la comunicación que podrían optimizar el bienestar laboral del personal asistencial.

Por último, el grupo que percibe la comunicación como favorable, que constituye el 48,3% del total, muestra una tendencia clara hacia altos niveles de satisfacción laboral. En este grupo, el 35,0% de los empleados reporta un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que solo un 10,0% y un 3,3% se encuentran en niveles medio y bajo, respectivamente. Estos resultados demuestran que una comunicación efectiva, transparente y accesible está estrechamente relacionada con una mayor satisfacción laboral. Los empleados que experimentan una buena comunicación en el entorno de trabajo tienden a sentirse más valorados, informados y alineados con los objetivos de la organización, lo que refuerza su compromiso y bienestar laboral.

En conjunto, estos datos subrayan la importancia de la comunicación organizacional como un factor clave en la satisfacción laboral del personal asistencial. La calidad de la comunicación no solo influye en la satisfacción individual de los

empleados, sino que también afecta el clima organizacional general, el trabajo en equipo y la eficiencia en la prestación de servicios de salud. Una comunicación desfavorable puede generar descontento y desmotivación, mientras que una comunicación favorable promueve un ambiente de trabajo más positivo, colaborativo y productivo.

## 4.2. Proceso de la prueba de hipótesis

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

#### 1. Formulación de hipótesis estadísticas

**Ho:** No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**Ha:** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024

#### 2. Elección del nivel de significancia

El nivel de significación elegido es  $\alpha=0,05$

#### 3. Selección de la prueba estadística

Asumiendo que los miembros de la muestra se han elegido de manera aleatoria y habiéndose realizado todos los procesos pertinentes, se optó por la prueba de correlación de Rho Spearman.

#### 4. Lectura de P – valor

Si el p – valor es menor al nivel de significancia se aceptará la prueba de hipótesis, si el p – valor es mayor al nivel de significancia se aceptará la hipótesis nula.

**Tabla 12**

*Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa – 2024.*

		Cultura Organizacional	Satisfacción laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Cultura Organizacional</b>	Coeficiente de correlación de Sig. (bilateral) N	1.000 ,368** 0.004 60 60
	<b>Satisfacción laboral</b>	Coeficiente de correlación de Sig. (bilateral) N	,368** 1.000 0.004 60 60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

#### **Decisión estadística**

Basándonos en los datos para tomar una decisión estadística de aceptar o rechazar la  $H_a$ , tenemos los siguientes criterios.

#### **Criterio: regla de decisión**

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



## Interpretación:

El análisis de la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche en Arequipa, 2024, revela una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se obtiene un valor de 0.368, lo que indica una correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Este resultado sugiere que, a medida que la percepción de la cultura organizacional mejora, también tiende a aumentar la satisfacción laboral entre el personal asistencial.

El valor de significancia de 0.004, menor que el umbral convencional de 0.01, confirma que la correlación observada es significativa, es decir, no es producto del azar. Esto implica que la calidad de la cultura organizacional en el hospital tiene un impacto real y medible en la satisfacción laboral de los empleados. Una cultura organizacional positiva, caracterizada por valores compartidos, normas claras, buena comunicación y un sentido de identidad y pertenencia, es esencial para fomentar un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan valorados y motivados.

Dado que la correlación es positiva, podemos inferir que las mejoras en la cultura organizacional se asocian con niveles más altos de satisfacción laboral. En particular, un entorno laboral donde se promueven los valores organizacionales y se mantienen normas claras, junto con una comunicación efectiva y una identidad organizacional fuerte, contribuye significativamente a que el personal asistencial experimente una mayor satisfacción en su trabajo. Este hallazgo es crucial para los gestores del hospital, ya que subraya la importancia de cultivar una cultura organizacional que apoye y motive a los empleados.



La satisfacción laboral no solo afecta el bienestar personal de los empleados, sino que también tiene implicaciones directas en la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes. Un personal satisfecho tiende a ser más comprometido, productivo y dispuesto a colaborar, lo que a su vez mejora la eficiencia y eficacia de la atención médica. Por lo tanto, la correlación positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral sugiere que invertir en el desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional puede ser una estrategia efectiva para mejorar tanto el ambiente de trabajo como los resultados clínicos.

Es importante destacar que, aunque la correlación es moderada, indica que la cultura organizacional no es el único factor que influye en la satisfacción laboral. Otros factores, como las condiciones laborales, las oportunidades de desarrollo profesional, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y la compensación económica, también juegan un papel crucial en la satisfacción general de los empleados. Sin embargo, la cultura organizacional actúa como un marco que puede potenciar o debilitar la influencia de estos otros factores.

En resumen, los resultados del análisis de correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial en el Hospital Goyeneche reflejan la importancia de mantener y promover una cultura organizacional robusta y positiva. Los gestores del hospital deben considerar estrategias que fortalezcan los valores compartidos, mejoren la comunicación y refuercen el sentido de identidad entre los empleados. Al hacerlo, no solo se incrementará la satisfacción laboral, sino que también se mejorará la calidad del servicio de salud, beneficiando tanto a los empleados como a los pacientes y contribuyendo al éxito global de la institución.



## Prueba de Hipótesis específica 1

Existe relación positiva entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

### 1. Formulación de hipótesis estadísticas

**Ho:** No existe relación positiva entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024

**Ha:** Existe relación positiva entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024

### 2. Criterio: regla de decisión

P valor  $> 0,05$ : Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor  $< 0,05$ : Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13

*Relación entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024*

		Valores compartidos	Satisfacción laboral	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Valores compartidos</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,842**
		Sig. (bilateral)		0.000
	<b>Satisfacción laboral</b>	N	60	60
		Coeficiente de correlación	,842**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

### Interpretación:

El análisis realizado sobre la relación entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa, en 2024, muestra una correlación positiva fuerte y significativa. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.842 indica que existe una relación muy estrecha entre los valores compartidos y la satisfacción laboral, lo que sugiere que la alineación de los valores del personal con los de la institución juega un papel crucial en la percepción positiva del entorno laboral.

Los valores compartidos representan las creencias y principios fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones dentro de la organización. En el contexto hospitalario, estos valores pueden incluir el compromiso con la calidad del cuidado, la ética profesional, la empatía hacia los pacientes y la colaboración entre colegas. Cuando el personal asistencial comparte y vive estos valores, es más probable que



experimenten un sentido de cohesión y propósito común, lo que se traduce en una mayor satisfacción laboral.

La correlación de 0.842 sugiere que a medida que los empleados perciben que sus valores personales están alineados con los de la organización, su satisfacción con el trabajo aumenta significativamente. Esto puede deberse a que los valores compartidos crean un ambiente de trabajo más armonioso y cohesivo, donde los empleados se sienten comprendidos y respaldados en su entorno. Además, un fuerte alineamiento de valores puede fomentar un sentido de pertenencia y lealtad hacia la institución, lo que refuerza la motivación intrínseca y el compromiso con la organización.

El valor de significancia estadística de 0.000 refuerza la robustez de esta correlación, indicando que la probabilidad de que esta relación sea producto del azar es extremadamente baja. Este resultado es importante porque subraya la importancia de los valores compartidos como un factor determinante en la satisfacción laboral. En un entorno tan demandante como el hospitalario, donde el personal asistencial enfrenta constantemente desafíos y situaciones de alta presión, tener una base sólida de valores compartidos puede ser un factor clave para mantener altos niveles de satisfacción y bienestar laboral.

Este hallazgo tiene implicaciones prácticas significativas para la gestión hospitalaria. Promover y reforzar los valores compartidos a través de la comunicación efectiva, la formación continua y el liderazgo ejemplar puede ser una estrategia efectiva para mejorar la satisfacción laboral. Además, un enfoque en los valores compartidos puede ayudar a mitigar conflictos, reducir el estrés laboral y mejorar la retención del personal, lo cual es esencial para mantener un equipo de salud competente y comprometido.

### Prueba de Hipótesis específica 2

Existe relación positiva entre las normas compartidas y la satisfacción del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

### 3. Formulación de hipótesis estadísticas

**Ho:** No existe relación positiva entre las normas compartidas y la satisfacción del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

**Ha:** Existe relación positiva entre las normas compartidas y la satisfacción del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

### 4. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14**

*Relación entre las normas compartidas y la satisfacción del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024*

		<b>Normas Compartidas</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Normas Compartidas</b>	1.000	,712**
			0.000
		60	60
	<b>Satisfacción laboral</b>	,712**	1.000
		0.000	

N

60

60

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Matriz de datos.

El análisis de la relación entre las normas compartidas y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa, en 2024, muestra una correlación positiva significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.712. Este coeficiente indica una correlación fuerte, aunque no tan alta como la observada entre los valores compartidos y la satisfacción laboral, lo que sugiere que las normas compartidas también juegan un papel crucial en la satisfacción del personal, aunque su impacto podría ser algo menor en comparación con los valores compartidos.

Las normas compartidas dentro de un entorno hospitalario se refieren a las reglas, comportamientos y expectativas que guían las interacciones y el trabajo cotidiano del personal. Estas normas, aunque no siempre explícitas, crean un marco de referencia común que orienta la conducta del personal asistencial, influenciando su forma de colaborar, de tomar decisiones y de resolver conflictos. Un alto grado de normas compartidas implica que el personal tiene un entendimiento claro y común de lo que se espera de ellos, lo cual facilita la coordinación y reduce la incertidumbre en el ambiente laboral.

El coeficiente de 0.712 sugiere que existe una relación fuerte entre la adopción de estas normas y la satisfacción laboral del personal. A medida que las normas compartidas se interiorizan y se practican de manera coherente, la satisfacción laboral del personal tiende a aumentar. Esto podría deberse a que las normas compartidas reducen la ambigüedad y el estrés, proporcionando un entorno más predecible y controlado donde los trabajadores se sienten más cómodos y seguros. Además, las



normas claras pueden fomentar un sentido de pertenencia y comunidad entre el personal, ya que todos están alineados hacia una manera común de trabajar y de interactuar.

El nivel de significancia de 0.000, igual al de la correlación entre valores compartidos y satisfacción laboral, reafirma la confiabilidad de este resultado, indicando que la probabilidad de que esta correlación sea fruto del azar es extremadamente baja. Esto sugiere que la relación observada es consistente y refleja una verdadera asociación entre las normas compartidas y la satisfacción laboral en este contexto específico.

La satisfacción laboral en un entorno hospitalario como el del Hospital Goyeneche está fuertemente influenciada por la claridad y consistencia de las normas que rigen el trabajo diario. Cuando estas normas están bien establecidas y son compartidas por todo el personal, se puede esperar una mayor cohesión en el equipo, menos conflictos y un ambiente de trabajo más armonioso. Todo esto contribuye a que los empleados se sientan más satisfechos con su trabajo, lo que a su vez puede llevar a un mejor desempeño y mayor retención de personal.

No obstante, aunque la correlación es fuerte, no es tan elevada como la observada en el caso de los valores compartidos, lo que podría indicar que, si bien las normas son importantes para la satisfacción laboral, otros factores, como los valores, pueden tener un impacto más profundo y duradero. Esto sugiere que, si bien es crucial establecer y mantener normas compartidas, también es importante prestar atención a otros elementos del entorno laboral, como los valores y la cultura organizacional, para maximizar la satisfacción y el bienestar del personal asistencial.

En resumen, la relación fuerte entre las normas compartidas y la satisfacción laboral indica que un entorno donde las reglas y expectativas son claras y comúnmente aceptadas tiende a ser más satisfactorio para los empleados. Sin embargo, para lograr una satisfacción laboral óptima, es esencial no solo establecer normas claras, sino también fomentar valores compartidos que resuenen profundamente con el personal. Este enfoque integral podría mejorar significativamente la experiencia laboral en el servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, conduciendo a un mejor desempeño y un entorno de trabajo más positivo y productivo.

### **Prueba de Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.

### **5. Formulación de hipótesis estadísticas**

**Ho:** No existe relación significativa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024

**Ha:** Existe relación significativa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024

### **6. Criterio: regla de decisión**

P valor  $> 0,05$ : Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor  $< 0,05$ : Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 15**

*Relación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024*

		<b>Identidad institucional</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Identidad institucional</b>		
	Coeficiente de correlación	1.000	,840**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
<b>Satisfacción laboral</b>			
	Coeficiente de correlación	,840**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

### **Interpretación:**

El análisis de la relación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa en 2024, revela una correlación positiva muy fuerte, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.840. Este resultado sugiere que la identidad institucional tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal, lo que refuerza la importancia de un fuerte sentido de identidad organizacional en la configuración de un entorno laboral positivo.

La identidad institucional se refiere al sentido de pertenencia y el grado en que los empleados se identifican con la misión, visión, valores y objetivos de la organización. En el contexto hospitalario, una identidad institucional fuerte implica que



el personal asistencial no solo comprende, sino que también se siente alineado con los propósitos fundamentales del hospital, lo que fomenta un sentido de unidad y compromiso. Cuando los empleados comparten una identidad institucional sólida, es más probable que trabajen en conjunto hacia objetivos comunes, lo que puede aumentar su satisfacción con el trabajo.

El coeficiente de 0.840 indica una correlación casi tan alta como la observada entre los valores compartidos y la satisfacción laboral. Esto sugiere que la identidad institucional es uno de los factores clave que influye en cómo los empleados perciben su trabajo y su ambiente laboral. Una identidad institucional fuerte puede proporcionar un sentido de propósito y motivación, lo que a su vez contribuye a una mayor satisfacción laboral. Además, cuando los empleados se identifican con la institución, es probable que experimenten un mayor compromiso emocional con su trabajo, lo que puede llevar a un desempeño más alto y una menor rotación de personal.

El valor  $p$  asociado de 0.000 confirma la significancia estadística de la correlación, lo que significa que la probabilidad de que esta relación sea fruto del azar es extremadamente baja. Este hallazgo sugiere que la identidad institucional no solo está correlacionada con la satisfacción laboral, sino que probablemente juega un papel causal importante en ella. Esto es especialmente relevante en un entorno de salud, donde la alineación entre el personal y la misión de la institución puede ser crucial para el éxito general del hospital.

Una identidad institucional fuerte también puede servir como un amortiguador en tiempos de crisis o cambio, proporcionando al personal un sentido de estabilidad y continuidad. Esto es especialmente importante en el sector de la salud, donde los empleados a menudo enfrentan altos niveles de estrés y deben tomar decisiones críticas bajo presión. Sentirse parte de algo más grande puede ayudar a los



empleados a sobrellevar estos desafíos, manteniendo su satisfacción laboral incluso en circunstancias difíciles.

Es importante destacar que, aunque la identidad institucional es un factor crucial para la satisfacción laboral, no actúa de manera aislada. La interacción entre la identidad institucional, los valores compartidos, y las normas dentro del hospital probablemente contribuyen conjuntamente a la satisfacción laboral. Por lo tanto, para mejorar la satisfacción laboral del personal asistencial en el Hospital Goyeneche, las políticas y estrategias deben considerar no solo el fortalecimiento de la identidad institucional, sino también cómo esta se integra y armoniza con otros elementos clave de la cultura organizacional.

En resumen, la fuerte correlación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial en el Hospital Goyeneche sugiere que las iniciativas dirigidas a fortalecer la identidad institucional podrían ser una estrategia efectiva para mejorar el ambiente de trabajo y, en última instancia, la calidad de los servicios prestados. Un enfoque integral que promueva una identidad compartida, en conjunto con valores y normas bien establecidos, es fundamental para maximizar la satisfacción y el compromiso del personal en el sector de la salud.

#### **Prueba de Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa – 2024

## 7. Formulación de hipótesis estadísticas

**Ho:** No existe relación significativa entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024

**Ha:** Existe relación significativa entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024

## 8. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 16**

*Relación entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024*

		Sistemas Comunicación	Satisfacción laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Sistemas Comunicación</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  . 60
	<b>Satisfacción laboral</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,592**  ,000 60
			,592**
			,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

Interpretación:



El análisis de la relación entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa, en 2024, revela una correlación positiva moderada y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.592. Este resultado sugiere que existe una relación considerable entre la calidad de los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral, aunque no tan fuerte como en otros factores como los valores compartidos o la identidad institucional.

Los sistemas de comunicación en una organización hospitalaria incluyen las estructuras y procesos que permiten la transmisión de información entre los diferentes niveles y departamentos, así como entre el personal asistencial. Estos sistemas pueden incluir reuniones regulares, canales de comunicación digital, procedimientos establecidos para reportar y compartir información crítica, y la accesibilidad de los líderes para el personal. Una comunicación efectiva es esencial en un entorno tan dinámico y crítico como el hospitalario, donde la información precisa y oportuna puede afectar directamente la calidad de la atención al paciente.

El coeficiente de 0.592 indica que, a medida que la comunicación dentro de la organización mejora, también lo hace la satisfacción laboral del personal. Esto se debe probablemente a que una buena comunicación reduce la incertidumbre y los malentendidos, facilita la coordinación de tareas y promueve un ambiente de trabajo más colaborativo. Cuando el personal siente que está bien informado, que sus inquietudes son escuchadas y que la comunicación es clara y eficiente, es más probable que experimenten una mayor satisfacción en su trabajo.

El valor de significancia estadística de 0.000 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, lo que significa que la relación observada no es producto del azar. Sin embargo, la moderación de esta correlación en comparación



con otros factores sugiere que, aunque los sistemas de comunicación son importantes, es posible que no sean el único factor o el más determinante en la satisfacción laboral del personal asistencial. Esto puede indicar que, aunque una buena comunicación es necesaria para un ambiente de trabajo positivo, otros aspectos como los valores compartidos, la identidad institucional y las condiciones laborales generales también juegan un papel fundamental.

Este resultado tiene implicaciones importantes para la gestión hospitalaria. Mejorar los sistemas de comunicación podría ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción laboral, pero debe ser parte de un enfoque más amplio que también aborde otros aspectos críticos del entorno laboral. Los líderes hospitalarios podrían considerar la implementación de canales de comunicación más eficientes, fomentar una cultura de retroalimentación abierta y asegurarse de que la información relevante se distribuya de manera oportuna y clara.

### 4.3. Discusión de los resultados

En esta investigación al determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024. Se pudo encontrar que el valor ( $p$  calculado = 0.000) < ( $p$  tabular = 0.05), a través de la prueba paramétrica de Rho - Spearman, lo que nos da a entender que existe una relación entre ambas variables. Estos resultados convergen en la investigación de Espinoza et al. (2023) el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral con el desempeño en los trabajadores de salud. Metodología: Se realizó un estudio correlacional y analítico en 125 trabajadores seleccionados con muestreo probabilístico. Se solicitó a los trabajadores que contestaran la encuesta de manera voluntaria, bajo consentimiento informado. El instrumento constaba de: cultura organizacional y satisfacción laboral y desempeño laboral. El procesamiento de datos se realizó con SPSS versión 25, se empleó R de Pearson debido a la distribución normal de los datos. Se contó con autorización de los comités de bioética e investigación. La cultura organizacional mostró en consistencia un 71% y adaptabilidad un 67% a nivel medio. La satisfacción laboral en motivación fue del 98% y satisfacción del 96%, ambos obtuvieron nivel medio. El desempeño laboral fue alto. En cultura organizacional y desempeño laboral, hubo asociación en adaptabilidad con relaciones interpersonales y calidad ( $p=0.01$ ), consistencia con calidad y relaciones interpersonales.

La discusión de los resultados obtenidos en este estudio sobre la relación entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024, revela varias consideraciones importantes en el contexto de la gestión hospitalaria. El coeficiente



de correlación de Spearman de 0.592 sugiere una relación moderada y significativa entre la efectividad de los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral. Esta relación, aunque relevante, es menos fuerte que la observada en estudios previos relacionados con otros aspectos de la cultura organizacional, como los valores compartidos o la identidad institucional, que han mostrado correlaciones más altas con la satisfacción laboral.

En comparación con el estudio realizado por Espinoza et al. (2023), que investigó la relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño en trabajadores de salud, los hallazgos del presente estudio son consistentes en algunos aspectos pero difieren en otros. Espinoza et al. encontraron que la cultura organizacional, particularmente en términos de adaptabilidad y consistencia, tenía una asociación significativa con el desempeño laboral, lo que resalta la importancia de una cultura organizacional sólida y coherente para el rendimiento de los trabajadores. En su estudio, la satisfacción laboral también mostró niveles medios altos, lo que sugiere que la motivación y la satisfacción general son factores importantes que contribuyen a un desempeño laboral elevado.

En el presente estudio, aunque no se evaluó directamente el desempeño laboral, la correlación moderada entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral sugiere que la comunicación efectiva es un componente crucial de la cultura organizacional que puede influir en la percepción del entorno laboral por parte del personal. Sin embargo, el hecho de que la correlación no sea tan fuerte como en otros aspectos de la cultura organizacional, como los valores compartidos, sugiere que la comunicación, aunque importante, podría no ser el único factor determinante en la satisfacción laboral. Esto es coherente con los hallazgos de Espinoza et al., donde otros elementos de la cultura organizacional, como la adaptabilidad y la consistencia,



mostraron una asociación más fuerte con el desempeño y las relaciones interpersonales.

Además, Espinoza et al. reportaron que la cultura organizacional tenía un impacto notable en la calidad de las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo, lo que sugiere que una cultura organizacional bien estructurada y comunicada puede facilitar no solo la satisfacción laboral, sino también el desempeño efectivo. En el contexto del Hospital Goyeneche, es posible que el fortalecimiento de los sistemas de comunicación contribuya a mejorar estos aspectos, aunque el presente estudio indica que otros factores, como la alineación de valores y la identidad institucional, podrían tener un impacto más pronunciado.

Los resultados obtenidos en este estudio refuerzan la idea de que los sistemas de comunicación son un componente importante de la satisfacción laboral, aunque no el único. Comparado con el estudio de Espinoza et al., se destaca la necesidad de considerar múltiples facetas de la cultura organizacional para mejorar tanto la satisfacción como el desempeño laboral en los trabajadores de salud. Estos hallazgos sugieren que, para maximizar la satisfacción laboral y, por ende, el rendimiento del personal asistencial, es crucial no solo mejorar la comunicación, sino también fortalecer otros elementos de la cultura organizacional, como la adaptabilidad, la consistencia y la alineación de valores. Esto podría llevar a un ambiente de trabajo más cohesivo, motivado y productivo, con beneficios directos para la calidad del cuidado brindado a los pacientes.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Existe relación positiva moderada y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial, con un coeficiente de Spearman de 0.368 ( $p = 0.004$ ). Esto sugiere que una mejora en la cultura organizacional está asociada con un aumento en la satisfacción laboral, aunque no es el único factor influyente.

Esto implica que la calidad de la cultura organizacional en el hospital tiene un impacto real y medible en la satisfacción laboral de los empleados. Una cultura organizacional positiva, caracterizada por valores compartidos, normas claras, buena comunicación y un sentido de identidad y pertenencia, es esencial para fomentar un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan valorados y motivados.

**SEGUNDA.** Se logró identificar que existe relación positiva muy fuerte y significativa entre los valores compartidos y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.842 ( $p = 0.000$ ). Esto indica que un alto grado de alineación en los valores compartidos dentro de la organización está fuertemente asociado con una mayor satisfacción laboral entre el personal asistencial. Los resultados subrayan la importancia de fomentar y mantener valores organizacionales coherentes para mejorar la percepción y bienestar de los trabajadores, lo que podría tener un impacto positivo en el ambiente de trabajo y la retención del personal.



**TERCERA.** Se halló una relación positiva fuerte y significativa entre las normas compartidas y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.712 ( $p = 0.000$ ). Esto sugiere que la adhesión a normas compartidas dentro de la organización está estrechamente asociada con una mayor satisfacción laboral entre el personal asistencial. Los resultados destacan la importancia de establecer y mantener normas claras y coherentes en el entorno laboral, lo cual contribuye significativamente al bienestar y satisfacción de los trabajadores, mejorando así el ambiente de trabajo en general.

**CUARTA.** Se determinó que existe relación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral es alta y positiva, con un coeficiente de Spearman de 0,840 ( $p= 0,000$ ), lo que indica una relación fuerte y significativa entre ambas variables. Este resultado demuestra que a medida que la identidad institucional de los empleados mejora, también aumenta su nivel de satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que fortalecer la identidad institucional podría ser una estrategia efectiva para mejorar la satisfacción laboral en la organización. La significancia de la correlación al nivel del 0,01 refuerza la validez de esta relación.

**QUINTA.** Se identificó que existe relación entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral es moderada y positiva, con un coeficiente de Spearman de 0,592 ( $p= 0,000$ ). Este valor indica una relación significativa entre la calidad de los sistemas de comunicación y el nivel de satisfacción laboral de los empleados. La significancia bilateral de 0,000 refuerza la robustez de esta asociación. Los



resultados sugieren que mejorar los sistemas de comunicación puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral. La correlación significativa al nivel del 0,01 respalda la importancia de optimizar la comunicación en la organización para mejorar el bienestar de los empleados.



## RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Al Director General del Hospital Goyeneche, se recomienda invertir en iniciativas que fortalezcan la cultura organizacional, como programas de formación en valores y actividades de integración. Mejorar la cultura organizacional puede elevar la satisfacción laboral, aumentando así la motivación y el bienestar del personal asistencial. Esta iniciativa puede plasmarse ejecutando talleres de capacitación en el Hospital para fortalecer la identidad institucional.
- SEGUNDA.** Fomentar y reforzar los valores compartidos dentro de la organización es crucial. Implementar talleres y sesiones de alineación de valores puede fortalecer esta cohesión, promoviendo una mayor satisfacción laboral y un ambiente de trabajo más positivo.
- TERCERA.** Es esencial establecer y mantener normas claras y coherentes. Desarrollar y comunicar un conjunto de normas compartidas puede mejorar significativamente la satisfacción laboral, creando un entorno más organizado y justo para el personal asistencial.
- CUARTA.** Para mejorar la satisfacción laboral, se debe trabajar en fortalecer la identidad institucional. Implementar estrategias para reforzar el sentido de pertenencia y compromiso con la organización puede aumentar la satisfacción y el desempeño laboral de los empleados.
- QUINTA.** Mejorar los sistemas de comunicación debe ser una prioridad. Invertir en herramientas y procesos que faciliten una comunicación efectiva puede elevar la satisfacción laboral, contribuyendo a un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente.

## REFERENCIAS

- Abbas, A., Khan, R., Ishaq, F., & Mehmood, K. (2020). The Role of Organizational Culture in Job Satisfaction and Turnover: A Study of Pakistani Employees. *Business Ethics and Leadership*, 4(1), 106-112. doi:[http://doi.org/10.21272/bel.4\(1\).106-112.2020](http://doi.org/10.21272/bel.4(1).106-112.2020)
- Ahmed, A., & Wiadi, I. (2022). The effect of job satisfaction and organizational culture on employee performance in autofinance business: the mediating role of organizational commitment. *Management*, 26(2), 86-119. doi:[10.58691/manment-2023-000B](https://doi.org/10.58691/manment-2023-000B)
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar*, 3(1), 89-102. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Arias, C., Comte, P., Donoso, A., Góez, G., Luengo, C., & Morales, I. (2022). Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de transporte público: una revisión sistemática. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(265). Retrieved from [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2021000400278&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2021000400278&script=sci_arttext)
- Assens, J., Boada, M., Serrano, M., & Agulló, E. (2021). Gaining a Better Understanding of the Types of Organizational Culture to Manage Suffering at Work. *Frontiers in Psychology*, 12(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.782488>
- Áviles, F. (2023). "Propuesta De Estrategias De Coaching Para Mejorar El Clima Laboral En El Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo – Área De Referencias – Región Lambayeque – 2020. UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ



GALLO. Obtenido de

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11442>

Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, M., & Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS*, 7(1), 1-14. doi:<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Banavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)

Cano, B., & Lopez, E. (2020). *Relación Laboral y el Clima Organizacional en el Área de Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64439/Cano\\_A-B-Lopez\\_GEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64439/Cano_A-B-Lopez_GEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castro, A., & Díaz, P. (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del Covid-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 525-547. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7697411.pdf>

Chávez, M., Pantigoso, N., Varas, S., & Erasmo, W. (2023). Cultura organizacional y desempeño docente. *Episteme Koinonía*, 6(12), 198-218. doi:<https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2559>



- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2). Obtenido de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci_arttext)
- Cordero, I., Gonzales, M., & Gomez, F. (2021). Los valores organizacionales compartidos para el ejército de la dirección. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(1), 201-213. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7909864>
- De Cássia, R., Silveira, R., & Rodrigues, A. (2023). Rasgos de personalidad y cultura organizacional como factores de comportamiento para la colaboración con proveedores en la Red de Suministro. *Revista Electrónica de Administración*, 29(3), 715-739. doi:<https://doi.org/10.1590/1413-2311.393.133714>
- Del Pilar, C., Peña, M., & Chávez, A. (2021). Satisfacción laboral: factores intrínsecos y extrínsecos del trabajador. *Vincula Téginia EFAN*, 7(2), 1-170.
- Espinoza, J., Ortiz, R., Lizárraga, L., Vela, J., Desposorio, K., & Gutierrez, M. (2023). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del trabajador de salud. *Revista Médica Basadrina*, 17(1), 6-19. doi:DOI: <https://orcid.org/10.33326/26176068.2023.1.1673>
- Geraldo, L., Soria, J., & Huamaní, P. (2020). Modelo SEM basado en valores organizacionales y capital intelectual: un estudio realizado en entidades del sistema financiero peruano. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 4-29. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.01>



- Gómez, A., Taboada, O., & Sánchez, J. (2023). Satisfacción laboral de los académicos de la licenciatura de cirujano dentista de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Estomatológica Herediana*, 33(1), 10-17. doi:<http://dx.doi.org/10.20453/reh.v33i1.4429>
- Guerrero, D. (2020). La cultura organizacional como elemento competitivo de las empresas turísticas en Colombia. *Revista Espacios*, 41(24), 308-321. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p25.pdf>
- Hassan, H., Ilyyasu, N., Taofik, B., & Ahmad, R. (2020). The Relationship between Job Satisfaction, Work-Life Balance and Organizational Commitment on Employee Performance. *Advances in Business Research International Journal*, 4(1), 1-42. doi:10.24191/abrij.v4i1.10081
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Ispik, A., Yogia, M., Zainal, M., & Wedayanti, M. (2020). The Role of Organizational Culture on Employee Satisfaction and Performance. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 5(25), 271-276. doi:10.2991/assehr.k.210222.044
- Jigjiddorj, S., Zanabazar, A., & Jambal, T. (2021). Relationship Between Organizational Culture, Employee Satisfaction and Organizational Commitment. *SHS Web of Conferences*, 90(3), 1-8. doi:10.1051/shsconf/20219002004



- Khalid, U. (2019). Impact of organizational culture, organizational communication and supervisor support on the job satisfaction of employees working in online IT based distance learning institutions of Pakistan. *Open Praxis*, 11(2), 143-156. doi:<https://doi.org/10.5944/openpraxis.11.2.931>
- Khan, S., Hashim, M., Mohmand, A., & Misbah, S. (2020). Impact of HR Practices on Employee Turnover and Job Satisfaction: Evidence from Pakistani Universities. *Review of Economics and Development Studies*, 6(3), 607-624. doi:<https://doi.org/10.47067/reads.v6i3.250>
- Kim, J., & Jung, H. (2022). The Effect of Employee Competency and Organizational Culture on Employees' Perceived Stress for Better Workplace. *Environmental Research and Public Health*, 19(8), 1-22. doi:10.3390/ijerph19084428
- Luengo, C., & Montoya, P. (2021). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(259). Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2020000200069&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2020000200069&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(1), 1-18. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mali, P., Kuzmanovic, B., Mitić, S., & Terek, E. (2022). The effects of organizational culture on job satisfaction and financial performance. *Journal of Engineering Management and Competitiveness*, 12(1), 44-56. doi:10.5937/jemc2201044M
- Martínez, E. (2020). *ANálisis de la identidad organizacional en la Universidad a partir de los académicos. Promover y gestionar los cambios*. Universidad Autónoma



de Barcelona. Obtenido de

[https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2021/hdl\\_10803\\_671262/emo1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2021/hdl_10803_671262/emo1de1.pdf)

Mederos, G. (2020). *Identidad organizacional y toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho-2019.*

Universidad César Vallejo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40282/Mederos\\_AGE.%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40282/Mederos_AGE.%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration. *BMC Health Services Research*, 20(43), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05319-x>

Morales, S., & Morales Oswaldo. (2022). Corrupción organizacional: una propuesta de marco teórico. *Revista Internacional de Organizaciones*(28), 113–136. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8472285>

Neil, A., & Kuncono, T. (2019). Job Satisfaction as a Mediator for the Influence of Transformational Leadership and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior. *The Open Psychology Journal*, 12(1), 126-134. doi:[10.2174/1874350101912010126](https://doi.org/10.2174/1874350101912010126)

Nicoleta, I., Dobrin, C., Patience, L., & Sonko, M. (2021). Does Organizational Culture Influence Job Satisfaction? A Comparative Analysis of Two Multinational Companies. *Review of International Comparative Management*, 22(2), 138-157. doi:[10.24818/RMCI.2021.2.138](https://doi.org/10.24818/RMCI.2021.2.138)



- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1), 9-25. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1), 9-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548>
- Purwadi, D., Darma, D., Febrianti, W., & Mirwansyah, D. (2020). Exploration of Leadership, Organizational Culture, Job Satisfaction, and Employee Performance. *Technium Social Sciences Journal*, 6(1), 116-130. doi:<https://doi.org/10.47577/tssj.v6i1.242>
- Reidhead, C. (2020). Impact of Organizational Culture on Employee Satisfaction: A Case of Hilton Hotel, United Kingdom. *Journal of Economics and Business*, 3(1), 432-437. doi:[10.31014/aior.1992.03.01.209](https://doi.org/10.31014/aior.1992.03.01.209)
- Reynoso, D., & Arbaiza, L. (2023). Conductas elegidas o forzadas a elegir: normas y valores asumidos por los ejecutivos. *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 13(25). Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182023000100023&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182023000100023&script=sci_arttext)
- Rosiles, A., Lugo, L., Clara, M., & Ramírez, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y. *Aposta, revista de ciencias sociales*(86), 86-102. Obtenido de <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>



- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Santos, M., Almeida, A., & Lopes, C. (2023). Satisfacción Laboral. *Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional*, 15(1), 1-12. doi:10.31252/RPSO.25.02.2023
- Serinkan, C., & Kiziloglu, M. (2021). The Relationship between Organisational Culture and Job Satisfaction in Higher Education Institutions: The Bishkek Case. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 29(2), 168-179. doi:<https://doi.org/10.3311/PPso.15319>
- Suarez, E. (2008). Los valores organizacionales. *Lupa Empresarial*. Obtenido de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/527>
- Suárez, M. (2019). Una contemplación acerca de la Administración de empresas. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(10), 15-34. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.36>
- Susanto, P., Enamul, M., Jannat, T., Bamy, E., Asri, M., & Asadul, M. (2022). Work-Life Balance, Job Satisfaction, and Job Performance of SMEs Employees: The Moderating Role of Family-Supportive Supervisor Behaviors. *Front. Psychol.*, 13(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.906876>
- Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*, 26(2), 217-237. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>
- Treviño, R., & López, J. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México.



Contaduría y Administración, 67(3), 309-337.

doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3173>

Valero, V., Vilca, G., & Coapaza, M. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Puriq*, 4(1), 4-13.

doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>

Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176.

doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

Vargas, S., & Flores, M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79). Obtenido de

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2019000200149&script=sci_arttext)

[358X2019000200149&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2019000200149&script=sci_arttext)

Wahyu, D. (2023). Exploring Relationship of Job Satisfaction, Organizational Culture, and Employee Performance in Small Medium Enterprise. *International Journal of Professional*, 8(2), 1-18.

doi:<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i2.876>

Zambrano, L., & Zambrano, G. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Podium*, 42(1), 151-168.

doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.9>



# ANEXOS



### Anexo 01. Matriz de consistencia: CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024

-----PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DE ESTUDIO 1: Cultura Organizacional		
¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?	Determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
			Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitudes</li> <li>Comportamientos</li> </ul>	Muy alto Atto Bajo Muy bajo
			Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso</li> <li>Confianza</li> <li>Superación</li> </ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación con alta gerencia</li> <li>Cordialidad</li> <li>Percepción</li> </ul>	
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DE ESTUDIO 2: Satisfacción laboral		
<b>PE5.</b> ¿Cómo se relacionan los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?	<b>O1.</b> Identificar la relación de los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	<b>H1.</b> Existe relación positiva entre los valores compartidos y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
<b>PE6.</b> ¿Cómo se relacionan las normas compartidas y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?	<b>O2.</b> Establecer la relación de las normas compartidas y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	<b>H2.</b> Existe relación positiva entre las normas compartidas y la satisfacción del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones</li> <li>Relación de trabajo</li> <li>Equipamiento</li> </ul>	Muy alto Atto Bajo Muy bajo
<b>PE7.</b> ¿Cómo se relaciona la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?	<b>O3.</b> Identificar la relación de la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	<b>H3.</b> Existe relación significativa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	Sistema de recompensas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salarios</li> <li>Premios</li> <li>Promesas</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Sanciones</li> </ul>	
<b>PE8.</b> ¿Cómo se relacionan la comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024?	<b>O4.</b> Describir la relación de los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	<b>H4.</b> Existe relación significativa entre los sistemas de comunicación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Medicina De Hospital Goyeneche, Arequipa - 2024.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación</li> <li>Participación</li> <li>Actividades</li> </ul>	



METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> Cualitativo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental - transversal</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional</p> <p><b>Notación funcional:</b></p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Dónde:</b> M: Muestra Ov1 = (X) Observación de la variable 1: Cultura Organizacional Observación de la variable 2: Satisfacción laboral r = Correlación entre dichas variables</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo - correlacional</p>	<p><b>Universo</b> En este estudio, el universo es el personal del servicio de medicina del hospital Goyeneche</p> <p><b>Población</b> Está constituida por el personal del servicio de medicina del hospital Goyeneche, siendo un total de 60.</p> <p><b>Muestra</b> Se emplea el muestro no probabilístico por conveniencia, por lo que se selecciona 60 participantes.</p>	<p><b>TÉCNICAS</b> <b>Técnica de investigación según método:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ENCUESTA</b> Otro de los mecanismos para recolectar los datos necesarios, el cual permitirá obtener información.</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS</b> <b>Instrumento de investigación según técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>CUESTIONARIO</b> Una forma sencilla de investigar la relación entre variables es mediante encuestas y cuestionarios.</li> </ul>	<p><b>DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b> <b>DISEÑO ESTADÍSTICO</b> Para comprobar la veracidad de la hipótesis que se plantea en el presente trabajo de investigación de tipo correlacional se utilizará la explicación de Rho de Spearman</p> <p>La fórmula de Rho de Spearman es el siguiente:</p> $r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$ <p><b>DETERMINACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS.</b> H1: <math>R_{xy} \neq 0</math> (significa que existe relación directa entre las dos variables) Ho: <math>R_{xy} = 0</math> (significa que no existe relación directa entre las dos variables)</p> <p><b>NIVEL DE SIGNIFICANCIA.</b> Se usará un nivel de significancia entre el 1% y el 10% cuando no se precisa este nivel, se asume un nivel de significancia del 5% es decir, <math>\alpha = 0.05</math></p> <p><b>ESTADÍSTICA DE PRUEBA</b> Se usará la distribución T con n-2 grados de libertad.</p> <p><b>Dónde:</b> <math>t_c</math>; T calculada n : tamaño de muestra r : coeficiente de efecto.</p> <p><b>REGLA DE DECISIÓN.</b> Si <math>t_c &gt; t_t</math>, entonces se rechaza <math>H_0</math></p>



### Anexo 02. Matriz instrumental

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



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



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



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



### Anexo 03. Instrumento(s) de la investigación

PARA LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL GOYENCHE DE AREQUIPA -2024

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione su respuesta de acuerdo a su opinión. Su respuesta será muy valiosa, por lo que de antemano agradecemos su colaboración.

(x) La encuesta es anónima y personal.      (x) Marque con una X su respuesta.

Escala:      (1) Muy Bajo (2) Bajo (3) Regular (4) Alto (5) Muy alto      Sexo : M - F

Nº	CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>VALORES</b>						
1	¿En el hospital, valoran las actitudes positivas en el trabajo de equipo?					
2	¿Cree usted que su actitud está impulsada de acuerdo a la cultura organizacional del hospital?					
3	¿Cree usted que su comportamiento podría ayudar a fortalecer el cambio positivo de la cultura organizacional del hospital de Arequipa?					
4	¿Cree usted que la cultura organizacional del hospital deteriora el comportamiento de los trabajadores?					
5	¿Está usted dispuesto a formar parte del cambio en la cultura organizacional del hospital?					
<b>NORMAS</b>						
6	¿Se siente usted responsable del tipo de cultura organizacional actual del hospital?					
7	¿Tiene usted suficiente criterio y responsabilidad para realizar las actividades encomendadas por su superior?					
8	¿Cree usted que el perfil actual de la cultura organizacional afecta en la toma de decisiones?					
9	¿Cree usted que las decisiones que se toman contribuyen a fortalecer un cambio en la cultura organizacional del hospital?					
10	El hospital tiene normas y responsabilidades de trabajo para todo el personal					
<b>IDENTIDAD</b>						
11	¿Usted se siente comprometido con el hospital de Arequipa?					
12	¿Cree Usted que la cultura del hospital genera compromiso en los trabajadores?					
13	¿Cree Usted que la cultura organizacional del hospital genera confianza en los trabajadores?					
14	¿El comportamiento de los empleados del hospital, le inspiran confianza?					
15	¿Percibe usted que el perfil de la cultura organizacional actual del hospital refleja de alguna manera sus expectativas de superación personal?					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
16	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales del hospital?					
17	¿En el hospital, la comunicación se realiza a través de medios escritos y formales?					
18	¿Los superiores procuran, estimulan y facilitan con cordialidad a que nos comuniquemos con ellos?					
19	¿Los trabajadores del hospital, suelen ser corteses con usted?					
20	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la alta gerencia					



### Instrumento de Satisfacción Laboral

No	SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
	<b>Condiciones de trabajo</b>					
1	¿Las instalaciones físicas del hospital son visualmente con sus compañeros?					
2	¿Usted mantiene una buena relación de trabajo con sus compañeros?					
3	¿El hospital, cuenta con equipamiento de aspecto moderno?					
4	¿Cree usted que las condiciones ambientales de trabajo afectan sus deseos de trabajar?					
5	¿Los trabajadores de su área laboran en equipo?					
	<b>Sistema de recompensas</b>					
6	¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que percibe_					
7	¿Usted recibe premios y elogios, por un trabajo bien hecho?					
8	¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?					
9	¿Cree usted que el reconocimiento a su trabajo es importante?					
10	¿Alguna vez Usted recibió sanciones por no cumplir con su trabajo?					
	<b>Relaciones interpersonales</b>					
11	¿Usted recibe capacitaciones para hacer mejor su trabajo?					
12	¿Usted participa con ideas creativas en bienestar del hospital?					
13	¿Confía plenamente en sus compañeros de trabajo para realizar una actividad?					
14	¿El comportamiento de los empleados del hospital, le inspiran confianza					
15	¿Según desde su perspectiva existe lealtad y gratitud de los trabajadores hacia el hospital?					

### Anexo 04. Fichas de validez de instrumentos



#### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO



#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: CÁRMEN MABEL MOSCOSO OÍAZ DE ALVAREZ
- 1.2. Validado por: Dra. AMALIA PEREZ ABARCA
- 1.3. Título de la investigación:  
CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHE, AREQUIPA - 2024
- 1.4. Nombre del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

#### II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																			X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			X	
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																			X	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																			X	
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																			X	
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																			X	
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																			X	
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																			X	
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EXCELENTE
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96%
- V. OBSERVACIONES: .....
- LUGAR Y FECHA: 26 DE AGOSTO DEL 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL "MESTR CACERES VELASQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Amalia Perez Abarca  
Dra. Amalia Perez Abarca  
COORDINADORA DE DOCTORADO - EPG

## Anexo 05. Fichas de evidencias del proceso de recolección de datos

PERÚ		Ministerio de Salud		Dirección General de Infraestructura Equipamiento y Mantenimiento	
<b>FICHA TECNICA DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD</b>					
<b>1. DATOS GENERALES:</b>					
Nombre del Establecimiento de Salud: <b>HOSPITAL III GOYENECHÉ</b>					
Categoría del EESS	III-1	Código RENAES	001232	Ubicación ( Av. Jr. Pje. Calle) <b>AV. GOYENECHÉ</b>	
Centro Poblado Localidad	AREQUIPA	Distrito	AREQUIPA	Provincia	AREQUIPA
Micro Red		Red	Diresa		
Area geográfica (Marcar la Rpta. con X)	Urbana <input checked="" type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	Región geográfica (Marcar la Rpta. con X)	Costa <input type="checkbox"/> Sierra <input checked="" type="checkbox"/> Selva <input type="checkbox"/>	Años de funcionamiento <b>102</b>	
Foto panorámica del EESS y su espacio libre			Características del terreno (Marcar la Rpta con X)		
			El terreno es propio <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> El terreno cuenta con saneamiento físico-legal <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> La superficie del terreno es: Plana <input checked="" type="checkbox"/> Vulnerable a: Cauce de río <input type="checkbox"/> Huayco <input type="checkbox"/> Inclinada <input type="checkbox"/> Inundable <input type="checkbox"/> Area del terreno (M2) <b>46473.888</b> Area construida (M2) <b>18671.42</b> Area libre (M2) <b>27802.38</b>		
Croquis del terreno	Población		Personal del EESS		
	Población de la Región 2013 <b>1 245,251</b> Población del distrito 2013 <b>93,000</b> Población asignada al EESS la demanda atenciones <b>154,442</b> Densidad Poblacional <b>_____</b>		N° de Médicos <b>1023</b> N° de Nutricionistas <b>02</b> N° de Obstetrices <b>28</b> N° de Asist Social <b>06</b> N° de Odontólogos <b>03</b> N° de Técnico <b>160</b> N° de Enfermeras <b>128</b> N° de Auxiliares <b>30</b> N° de Quim-Farm. <b>05</b> N° de Otros (Especificar) <b>188</b>		
Accesibilidad (Marcar la Rpta. con X)		Distancia y tiempo de su EESS al de mayor categoría			
Via terrestre: Asfaltada <input checked="" type="checkbox"/> Trocha carrozable <input type="checkbox"/> Camino peatonal <input type="checkbox"/> Via fluvial <input type="checkbox"/> Via lacustre <input type="checkbox"/>		Al EESS más cercano de mayor categoría: Distancia (Km) <b>1.km</b> Tiempo (hora) <b>15.mit.</b> Categoría del EESS <b>IREM III-2</b> Al Hospital de referencia más cercano: Distancia (Km) <b>1.km</b> Tiempo (hora) <b>15.mit.</b> Categoría del EESS <b>III-1</b>			
<b>2. DATOS DE INFRAESTRUCTURA:</b> (Marcar la Rpta. en los recuadros que corresponde con X)					
Material predominante			Instalaciones Eléctricas		
Techo	Pared	Piso	Alimentador eléctrico <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Losa aligerada <input checked="" type="checkbox"/>	Ladrillo - Cemento <input checked="" type="checkbox"/>	Vinílico <input checked="" type="checkbox"/>	Tablero general <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Calamina o Eternit <input type="checkbox"/>	Adobe o Tapial <input type="checkbox"/>	Cemento <input type="checkbox"/>	Pozo a tierra <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Otro (Especificar) _____	Otro (Especificar) <b>BILLAR CONCRETO</b>	Otro (Especificar) <b>CERAMICO</b>	Grupo electrógeno <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Cuenta con agua	Cuenta con desagüe	Cuenta con drenaje de aguas pluviales	Cuenta con Red de Comunicación		
Red pública <input checked="" type="checkbox"/>	Red pública <input checked="" type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Telefono <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Internet <input checked="" type="checkbox"/>	
Pilones <input type="checkbox"/>	Silo <input type="checkbox"/>	Otro (Especificar) _____	Radio <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Pozo <input type="checkbox"/>	Otro (Especificar) _____	_____	_____		
Cisterna <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____		
Otro (Especificar) _____	_____	_____	_____		
Datos del Responsable del llenado de la ficha					
Nombres y Apellidos: <b>CHAMBARAPA RUHT MARLENE</b>					
Cargo: <b>TECNICO ADMINISTRATIVO III STA</b>					
Teléfono fijo: <b>054-231813</b>					
Teléfono Móvil: <b>992980282</b>					
Correo electrónico: <b>malumar18@hotmail.com</b>					
Fecha: <b>05/02/2014</b>					

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL III GOYENECHÉ  
Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico  
*[Firma]*  
Lic. Adm. Wilfredo E. Barreda Mosquera  
DIRECTOR  
CLAD 02147

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL III GOYENECHÉ  
*[Firma]*  
Lic. Adm. Wilfredo E. Barreda Mosquera  
Director de Administración  
CLAD 02147









ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 6.12.24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CARMEN MABEL MOSCOSO DIAZ DE ALVAREZ

Dirección: CAL ALFONSO UGARTE 722 LA LIBERTAD

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40029413

Teléfono: 959757423 email: carmenmoscosodiaz@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: CULTURA ORGANIZACIONAL RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Cultura organizacional, satisfacción laboral, identidad institucional

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

1,2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



**2. Referencia de tesis:**

Bachiller     Título     2da Especialidad     Maestría     Doctorado

**3. Licencias:**

**a) Licencia estándar:**

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58

Firma de Autor



huella digital

06 diciembre 2024

Fecha