

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción  
laboral de los profesionales de salud del hospital Regional de  
Ica 2022**

**Tesis  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autor:**  
Bach. Palomino Donayre, Mariel Juliana

**Director de tesis:**  
Mg. Leo Rossi, Ernesto Alessandro

TACNA- PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mi familia, la cual siempre ha estado brindándome su apoyo incondicional durante este proceso para seguir cultivando mi formación profesional y poder lograr una de mis metas más importantes.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer en primer lugar a Dios, luego a mis padres y hermanos por apoyarme e impulsarme a seguir creciendo.

A los docentes de esta casa de estudios, en especial a mi tutora, coordinadora y director de tesis, ya que sin su guía y soporte no hubiera sido posible culminar este trabajo.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	3
<b>Agradecimiento</b>	4
<b>Resumen Ejecutivo</b>	19
<b>Introducción</b>	20
<b>CAPITULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO</b>	
1.1. Título del Tema	22
1.2. Planteamiento del Problema	22
1.3. Formulación del Problema	27
1.3.1 Problema General	27
1.3.2 Problemas Específicos	27
1.4. Hipótesis de la Investigación	28
1.4.1 Hipótesis General	28
1.4.2 Hipótesis Específicas	28
1.5. Objetivos de la Investigación	29
1.5.1. Objetivo General	29
1.5.1. Objetivos Específicos	29
1.6. Metodología	30
1.7. Justificación	30
1.8. Definiciones	31

1.9. Alcances y limitaciones	33
------------------------------	----

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Conceptualización de las variables o tópicos clave	35
---	----

2.2. Importancia de las variables o tópicos clave	41
---	----

2.3. Modelos de las variables	43
-------------------------------	----

2.4. Análisis comparativo	51
---------------------------	----

2.5. Análisis crítico	54
-----------------------	----

## **CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL**

3.1. Reseña Histórica	56
-----------------------	----

3.2. Presentación de actores	63
------------------------------	----

3.3. Diagnóstico sectorial	67
----------------------------	----

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

4.1. Marco metodológico	69
-------------------------	----

4.1.1. Tipo de investigación	69
------------------------------	----

4.1.2. Diseño de investigación	69
--------------------------------	----

4.1.3. Población	70
------------------	----

4.1.4. Muestra	70
----------------	----

4.1.5. Técnica e instrumento	71
------------------------------	----

4.1.6. Recolección de información	71
-----------------------------------	----

4.2. Resultados	71
4.2.1. Descripción del trabajo de campo	71
4.2.2. Diseño de la presentación de los resultados	72
4.2.2.1. Resultados de la variable dependiente: Satisfacción	
Laboral	73
1) Dimensión 1: Eficiencia y eficacia	73
2) Dimensión 2: Necesidades laborales	78
3) Dimensión 3: Comportamiento laboral	83
4.2.2.2. Resultados de la variable independiente: Cultura	
Organizacional	88
1) Dimensión 1: Motivación	88
2) Dimensión 2: Comunicación y valores	93
3) Dimensión 3: Identificación	98
4.2.2.3. Validación y confiabilidad del instrumento	103
4.2.3. Prueba de normalidad	105
4.2.4. Prueba estadística	106
4.2.4.1. Hipótesis general	106
4.2.5. Comprobación de hipótesis específicas	107
4.2.5.1. Primera hipótesis específica	107
4.2.5.2. Segunda hipótesis específica	109



4.2.5.3. Tercera hipótesis específica	111
4.2.5.4. Cuarta hipótesis específica	113
4.2.5.5. Quinta hipótesis específica	115
4.2.5.6. Sexta hipótesis específica	117

## **CAPITULO V: SUGERENCIAS**

5.1. Conclusiones	120
5.2. Recomendaciones	123

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	125
---------------------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Análisis comparativo de variables	42
Tabla N° 2: Dimensiones de teorías de satisfacción laboral	46
Tabla N° 3: Niveles de cultura	49
Tabla N° 4: Teorías de satisfacción laboral	51
Tabla N° 5: Modelos y/ o tipos de cultura organizacional	53
Tabla N° 6: Organigrama del hospital Regional de Ica	63
Tabla N° 7: Análisis FODA	67
Tabla N° 8: Formato del cuestionario	71
Tabla N° 9: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Eficiencia, ítem n°1 acerca de Satisfacción Laboral	73
Tabla N° 10: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Tiempo de atención, ítem n°2 acerca de Satisfacción Laboral	74
Tabla N° 11: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Servicio de calidad, ítem n°3 acerca de Satisfacción Laboral	75
Tabla N° 12: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Instrumentos (Equipos), ítem n°4 acerca de Satisfacción Laboral	76

Tabla N° 13: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Capacitaciones, ítem n°5 acerca de Satisfacción Laboral	77
Tabla N° 14: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Trabajo en equipo, ítem n°6 acerca de Satisfacción Laboral	78
Tabla N° 15: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Integración, ítem n°7 acerca de Satisfacción Laboral	79
Tabla N° 16: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Metas, ítem n°8 acerca de Satisfacción Laboral	80
Tabla N° 17: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Condiciones laborales, ítem n°9 acerca de Satisfacción Laboral	81
Tabla N° 18: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Compromiso laboral, ítem n°10 acerca de Satisfacción Laboral	82
Tabla N° 19: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Respeto mutuo, ítem n°11 acerca de Satisfacción Laboral	83
Tabla N° 20: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Ambiente físico, ítem n°12 acerca de Satisfacción Laboral	84
Tabla N° 21: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Relaciones interpersonales, ítem n°13 acerca de Satisfacción Laboral	85
Tabla N° 22: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Actitud Positiva, ítem n°14 acerca de Satisfacción Laboral	86

Tabla N° 23: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Integridad, ítem nº15 acerca de Satisfacción Laboral	87
Tabla N° 24: Dimensión Motivación; Indicador Incentivos, ítem nº1 acerca de Cultura organizacional	88
Tabla N° 25: Dimensión Motivación; Indicador Ascensos laborales, ítem nº2 acerca de Cultura organizacional	89
Tabla N° 26: Dimensión Motivación; Indicador Reconocimiento, ítem nº3 acerca de Cultura organizacional	90
Tabla N° 27: Dimensión Motivación; Indicador Aumento de salario, ítem nº4 acerca de Cultura organizacional	91
Tabla N° 28: Dimensión Motivación; Indicador Becas de estudio, ítem nº5 acerca de Cultura organizacional	92
Tabla N° 29: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Confianza, ítem nº6 acerca de Cultura organizacional	93
Tabla N° 30: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Comunicación, ítem nº7 acerca de Cultura organizacional	94
Tabla N° 31: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Disciplina, ítem nº8 acerca de Cultura organizacional	95
Tabla N° 32: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Valores, ítem nº9 acerca de Cultura organizacional	96

Tabla N° 33: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Apoyo, ítem n°10 acerca de Cultura organizacional	97
Tabla N° 34: Dimensión Identificación; Indicador Estabilidad laboral, ítem n°11 acerca de Cultura organizacional	98
Tabla N° 35: Dimensión Identificación; Indicador Identidad, ítem n°12 acerca de Cultura organizacional	99
Tabla N° 36: Dimensión Identificación; Indicador Valor de trabajo, ítem n°13 acerca de Cultura organizacional	100
Tabla N° 37: Dimensión Identificación; Indicador Alta rotación de personal, ítem n°14 acerca de Cultura organizacional	101
Tabla N° 38: Dimensión Identificación; Indicador Bienestar personal, ítem n°15 acerca de Cultura organizacional	102
Tabla N° 39: Resumen de casos para la variable cultura organizacional	103
Tabla N° 40: Prueba de confiabilidad para la variable Cultura organizacional	104
Tabla N° 41: Resumen de casos para la variable Satisfacción laboral	104
Tabla N° 42: Prueba de confiabilidad para la variable Satisfacción laboral	104
Tabla N° 43: Prueba de normalidad para las variables Cultura Organizacional, Satisfacción laboral y sus dimensiones	105
Tabla N° 44: Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	106

Tabla N° 45: Relación entre la cultura organizacional con la eficacia y eficiencia de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	108
Tabla N° 46: Relación entre la cultura organizacional con las necesidades laborales de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	109
Tabla N° 47: Relación entre la cultura organizacional con el comportamiento laboral de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	111
Tabla N° 48: Relación entre la satisfacción laboral con la motivación de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	113
Tabla N° 49: Relación entre la satisfacción laboral con la comunicación y valores de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	115
Tabla N° 50: Relación entre la satisfacción laboral con la identificación de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	117

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Eficiencia, ítem n°1 acerca de Satisfacción Laboral	73
Figura N° 2: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Tiempo de atención, ítem n°2 acerca de Satisfacción Laboral	74
Figura N° 3: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Servicio de calidad, ítem n°3 acerca de Satisfacción Laboral	75
Figura N° 4: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Instrumentos (Equipos), ítem n°4 acerca de Satisfacción Laboral	76
Figura N° 5: Dimensión Eficiencia y eficacia; Indicador Capacitaciones, ítem n°5 acerca de Satisfacción Laboral	77
Figura N° 6: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Trabajo en equipo, ítem n°6 acerca de Satisfacción Laboral	78
Figura N° 7: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Integración, ítem n°7 acerca de Satisfacción Laboral	79
Figura N° 8: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Metas, ítem n°8 acerca de Satisfacción Laboral	80
Figura N° 9: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Condiciones laborales, ítem n°9 acerca de Satisfacción Laboral	81

Figura N° 10: Dimensión Necesidades laborales; Indicador Compromiso laboral, ítem nº10 acerca de Satisfacción Laboral	82
Figura N° 11: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Respeto mutuo, ítem nº11 acerca de Satisfacción Laboral	83
Figura N° 12: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Ambiente físico, ítem nº12 acerca de Satisfacción Laboral	84
Figura N° 13: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Relaciones interpersonales, ítem nº13 acerca de Satisfacción Laboral	85
Figura N° 14: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Actitud Positiva, ítem nº14 acerca de Satisfacción Laboral	86
Figura N° 15: Dimensión Comportamiento laboral; Indicador Integridad, ítem nº15 acerca de Satisfacción Laboral	87
Figura N° 16: Dimensión Motivación; Indicador Incentivos, ítem nº1 acerca de Cultura Organizacional	88
Figura N° 17: Dimensión Motivación; Indicador Ascensos laborales, ítem nº2 acerca de Cultura Organizacional	89
Figura N° 18: Dimensión Motivación; Indicador Reconocimiento, ítem nº3 acerca de Cultura Organizacional	90
Figura N° 19: Dimensión Motivación; Indicador Aumento de salario, ítem nº4 acerca de Cultura Organizacional	91



Figura N° 20: Dimensión Motivación; Indicador Becas de estudio, ítem n°5 acerca de Cultura Organizacional	92
Figura N° 21: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Confianza, ítem n°6 acerca de Cultura Organizacional	93
Figura N° 22: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Comunicación, ítem n°7 acerca de Cultura Organizacional	94
Figura N° 23: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Disciplina, ítem n°8 acerca de Cultura Organizacional	95
Figura N° 24: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Valores, ítem n°9 acerca de Cultura Organizacional	96
Figura N° 25: Dimensión Comunicación y valores; Indicador Apoyo, ítem n°10 acerca de Cultura Organizacional	97
Figura N° 26: Dimensión Identificación; Indicador Estabilidad laboral, ítem n°11 acerca de Cultura Organizacional	98
Figura N° 27: Dimensión Identificación; Indicador Identidad, ítem n°12 acerca de Cultura Organizacional	99
Figura N° 28: Dimensión Identificación; Indicador Valor de trabajo, ítem n°13 acerca de Cultura Organizacional	100
Figura N° 29: Dimensión Identificación; Indicador Alta rotación de personal, ítem n°14 acerca de Cultura Organizacional	101

Figura N° 30: Dimensión Identificación; Indicador Bienestar personal, ítem nº15 acerca de Cultura Organizacional	102
Figura N° 31: Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	106
Figura N° 32: Relación entre la cultura organizacional con la eficacia y eficiencia de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	108
Figura N° 33: Relación entre la cultura organizacional con las necesidades laborales de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	110
Figura N° 34: Relación entre la cultura organizacional con el comportamiento laboral de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	112
Figura N° 35: Relación entre la satisfacción laboral con la motivación de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	114
Figura N° 36: Relación entre la satisfacción laboral con la comunicación y valores de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	116
Figura N° 37: Relación entre la satisfacción laboral con la identificación de los profesionales de salud del hospital Regional de Ica 2022	118

## ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia	135
Anexo N° 02: Operacionalización de las variables	139
Anexo N° 03: Instrumentos para recolección de datos	141
Anexo N° 04: Base de datos para la prueba de confiabilidad	147
Anexo N° 05: Base de datos del trabajo de campo	149
Leyenda	155