

Autor	 <p>Universidad Autónoma de Querétaro Facultad de _____ Enfermería</p> <p>Título del tema de trabajo registrado</p> <p>Trabajo escrito: Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención en salud.</p> <p>Que como parte de los requisitos para obtener el Diploma de Especialidad en _____ Administración y Gestión de los servicios de enfermería</p> <p>Presenta</p> <p>_____ Desiree Yvonne Baltazar Gómez</p> <p>Dirigido por:</p> <p>Dra.C.S.T Enriqueta Rosas Gonzales</p> <p>Querétaro, Qro. a Marzo 2021</p>
Nombre de la tesis	
Año	

- escudo y letras doradas
- pastas duras color negro, tamaño carta



Universidad Autónoma de Querétaro

Enfermería

Administración y Gestión de los servicios de enfermería

Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención en salud

Que como parte de los requisitos para obtener el Diploma de Especialidad en Administración y Gestión de los servicios de enfermería

Presenta

Nombre del aspirante

Desiree Yvonne Baltazar Gómez

dirigido por:

Dra. C.S.T. Enriqueta Rosas González

Nombre del Sinodal Presidente: Dra. C.S.T. Enriqueta Rosas González

Nombre del Sinodal Secretario: M.G.D.S. Ma. Judit Ibarra Gutiérrez

Nombre del Sinodal Vocal: M.D.P.H. Ricardo Alejandro Reyes Cervantes

Nombre del Sinodal Suplente: M. I. Ángel Salvador Xequé Morales

Nombre del Sinodal Suplente: M.S.P. Isaúl García Rodríguez

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

Fecha de aprobación por el Consejo Universitario (mes y año) México

Dedicatorias

Dedico este trabajo a dios principalmente, por haberme permitido culminar este proceso en mi formación profesional. A mi madre por ser mi pilar, por su apoyo incondicional, paciencia y amor. A mi padre por su apoyo a distancia, pero de corazón. A mis hermanos por su paciencia y darme ánimos de no darme por vencida, por los momentos que pospusimos como familia.

A mi directora de tesis, no lo hubiera logrado sin su apoyo constante y el acompañamiento.

A mis docentes, que siempre estuvieron presentes, orientándome, ayudándome y compartiendo su conocimiento para formarme.

A mis compañeras, amigas y hermanas del grupo con el que me gradué, por su apoyo, ánimos, sonrisas y momentos que compartimos, gracias por todo.

A la universidad, por darme la oportunidad de seguir creciendo como persona y profesional, brindándome herramientas para el logro de mis objetivos.

A mí, por no darme por vencida, dedicarme, esforzarme y ser valiente, ya que el miedo a veces nos impide lograr ciertas cosas, pero lo vencí; me siento agradecida con la vida y con dios por esta maravillosa oportunidad.

Agradecimientos

A dios, por bendecirme tanto con mi familia y las personas que fui conociendo en todo este proceso.

A mi madre, por su paciencia, por consentirme, comprenderme y apoyarme.

A mi papa, por su apoyo constante.

A mis hermanos, por ser mis amigos y apoyarme.

A mi amiga, Enriqueta Rosas González, por darme ese apoyo incondicional, acompañamiento y amistad.

A mis amigas, Martha, Ma. Guadalupe, Carolina, Angélica, por el gran equipo que hicimos, su apoyo, sonrisas, vivencias, locuras, las amo.

A mi amiga, Adriana Camacho por ser parte de mi vida, por su apoyo incondicional, gracias.

A la institución SESEQ, por permitirme ingresar a la organización.

A los trabajadores, por su apoyo.

Gracias a todos lo que fueron parte de este trabajo, todo fue posible por su apoyo y reconocimiento.

Índice

Contenido

I. Resumen	5
II. Introducción	8
III. Planteamiento del Problema	10
IV. Justificación	15
V. Objetivos	18
VI. Hipótesis	19
VII. Marco Teórico	35
VIII. Marco Conceptual	40
IX. Marco Contextual	43
X. Metodología	45
XI. Operacionalización de las variables	50
XII. Consideraciones éticas	54
XIII. Resultados	57
IX. Discusión	63
X. Conclusiones	66
XI. Sugerencias	68
XII. Referencias Bibliográficas	69
Anexo 1	74
Anexo 2	76
Anexo 3	78
Anexo 4	83
Anexo 5	88

I. Resumen

Introducción: El pertenecer a una organización pública tiene un impacto en la vida de los trabajadores, así como las condiciones en las que desarrollan su actividad laboral, la cual se encontrará influenciada por la cultura, los valores y percepciones del colaborador. Objetivo: Determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral con el desempeño laboral en trabajadores de primer nivel de atención en salud. Material y Métodos: Se realizó un estudio cuantitativo, analítico y transversal. Se aplicó en una muestra de 125 trabajadores de la jurisdicción sanitaria no.2 en San Juan del Río, Querétaro. Los instrumentos aplicados fueron; de datos socio laborales y salud de los trabajadores, así como el Denison Organizational Culture Survey (DOCS) para cultura organizacional el cual fue adaptado por Bonavia (2001), test de motivación y satisfacción laboral García-Peña (2006) y el cuestionario de desempeño laboral de Núñez (2017). Para el análisis estadístico se utilizó la Rho-Spearman mediante el programa SPSS. Resultados: Participaron 69% (86) mujeres, 31%(39) hombres, con una edad promedio de 40.8 años (± 10), de los cuales el 55% (69) son casados, el 55% (58) estudió una licenciatura y tienen una antigüedad laboral de 18 años. En cuanto a cultura organizacional se encontró una relación directa moderada entre las dimensiones de adaptabilidad con el desempeño laboral en sus dimensiones relaciones interpersonales y calidad ($\rho=0.301$) ($p=0.001$); ($\rho=0.222$) ($p=0.013$). Para la dimensión de consistencia perteneciente a la cultura organizacional se relacionó con las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales del desempeño laboral ($\rho= 0.293$) ($p=0.001$); ($\rho=0.232$) ($p= 0.009$), en cuanto a la misión de la organización se relacionó con la calidad y las relaciones interpersonales ($\rho=0.263$) ($p=0.003$); ($\rho=0.223$) ($p=0.012$). Para la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral la dimensión de motivación tuvo una correlación baja entre la motivación y la calidad ($\rho= 0.233$) ($p=0.009$). Conclusión: La cultura de una organización de salud es un elemento que está presente en la organización e influye

en el desempeño de sus trabajadores y así mismo, la motivación de los trabajadores se relaciona con la calidad de atención.

Palabras Clave:

Adaptabilidad, calidad del servicio, trabajo en equipo y relaciones interpersonales en una organización.

Abstract

Introduction: Belonging to a public organization has an impact on the life of the workers, as well as the conditions in which they carry out their work activity, which will be influenced by the culture, values and perceptions of the employee. Objective: To determine the relationship between organizational culture and job satisfaction with job performance in first-level health care workers. Material and Methods: A quantitative, analytical and cross-sectional study was carried out. It was applied in a sample of 125 workers from health jurisdiction no.2 in San Juan del Río, Querétaro. The instruments applied were; of socio-labor data and workers' health, as well as the Denison Organizational Culture Survey (DOCS) for organizational culture which was adapted by Bonavia (2001), García-Peña (2006) motivation and job satisfaction test and Núñez (2017) job performance questionnaire. For statistical analysis, the Rho-Spearman was used using the SPSS program. Results: The participants were 69% (86) women, 31% (39) men, with an average age of 40.8 years (± 10), of whom 55% (69) were married, 55% (58) had a bachelor's degree and had been working for 18 years. Regarding organizational culture, a moderate direct relationship was found between the dimensions of adaptability and work performance in the dimensions of interpersonal relations and quality ($\rho=0.301$) ($p=0.001$); ($\rho=0.222$) ($p=0.013$). For the consistency dimension, belonging to the organizational culture was related to the dimensions of quality and interpersonal relationships of job performance ($\rho = 0.293$) ($p = 0.001$); ($\rho = 0.232$) ($p = 0.009$), as for the organization's mission, it was related to quality and interpersonal relations ($\rho=0.263$) ($p=0.003$); ($\rho=0.223$) ($p=0.012$). For the relationship between job satisfaction and job performance, the

motivation dimension had a low correlation between motivation and quality ($\rho = 0.233$) ($p = 0.009$). Conclusion: The culture of a health organization is an element that is present in the organization and influences the performance of its workers and likewise, the motivation of the workers is related to the quality of care.

Keywords:

Adaptability, quality of service, teamwork and interpersonal relationships in an organization.

II. Introducción

La actividad laboral es una situación que impacta en lo social y personal, haciéndose necesaria la interacción que realiza los individuos formando un ambiente. Esta interacción puede relacionarse con el estado de bienestar de las personas resultando una disminución del desempeño laboral de los trabajadores de una organización.

Por lo tanto, las organizaciones laborales se pueden conservar saludables si se brinda un entorno seguro donde exista la posibilidad de crear una interacción que dé como resultado un mejor desempeño en su actividad laboral. Actualmente el impacto que tienen los procesos de producción o servicios que brinda en las organizaciones está altamente relacionado con los factores psicosociales en el ambiente de trabajo debido a que estos han generado un gran interés en las últimas décadas, por lo cual se estudió la cultura organizacional, la satisfacción laboral, los cuales ha sido relacionados, así como el impacto que se genera en las organizaciones, pero también fue trascendental relacionarlo con el desempeño laboral el cual impacta en la calidad de atención que brinda la organización.

Estas variables no han sido integradas para su estudio, por lo que concibe mayor interés por estudiar. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención de salud. Se trabajó bajo la siguiente hipótesis; la cultura organizacional y la satisfacción laboral se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del primer nivel de atención de salud. En la parte de antecedentes se presentaron algunos estudios relacionados con las tres variables que se abordan en el presente estudio, con diferentes poblaciones. La interacción entre las políticas, valores, creencias de una organización serán valoradas a través de la cultura organizacional, con respecto a las percepciones sobre motivación y relación con sus superiores será valorado con la satisfacción

laboral y su impacto en el desempeño laboral. Sustentándose en la teoría la ecología del desarrollo humano de Bronfenbrenner (1987).

Para contestar la pregunta de investigación, se realizó un estudio cuantitativo, correlacional, transversal y analítico en una población de trabajadores de primer nivel de atención en salud. Se aplicaron cuatro cuestionarios: a) Socio-laboral, b) Cultura Organizacional, Denison Organizational Culture Survey, adaptado por Bonavia (2001), c) Satisfacción Laboral de García-Peña, (2006), y d) Desempeño Laboral de Núñez (2017). Para el análisis de los resultados se elaboró una base de datos en el programa Excel y se validó la confiabilidad de captura.

Posteriormente, los datos se sometieron a un análisis estadístico: para las variables nominales u ordinales, se aplicaron los estadísticos descriptivos, y para las variables cuantitativas, los estadísticos de tendencia central. Se utilizó el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS con licencia universitaria). Para la prueba de hipótesis se llevó a cabo el análisis de correlación de Rho Spearman, dado que las variables cultura organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral son medidas discretas.

III. Planteamiento del Problema

En la actualidad, desarrollarse en una actividad laboral genera al sujeto implicaciones y compromisos, donde dependerá de la forma en que se desarrolle socialmente forjando un proceso involucrando sus valores, creencias, educación e historia de las personas, a su vez interactúa con las políticas que pueda tener una organización. Es entonces que la actividad laboral forma parte fundamental para los empleados, donde se va a relacionar a través de sus conductas, percepciones e interacciones que estos tengan.

Las organizaciones públicas en un país son trascendentales para la atención de la población debido a que representan la fortaleza o debilidad que tiene un gobierno ante la atención de su población. Esto implica que dichas organizaciones tienen que estar en una constante innovación de tecnología para ofrecer un cuidado de calidad lo cual implica la renovación de varios procesos, estándares y políticas.

Por lo tanto, las organizaciones laborales son un gran sistema que funciona mejor cuando sus políticas, valores y cultura están bajo una misma dirección generando así condiciones que pueden influir la respuesta de sus empleados, es importante identificar la cultura que se genera en dicha organización debido a que esta puede ser una herramienta de éxito para la institución, no importando el tamaño de esta. La cultura organizacional es un proceso dinámico y que está continuamente renovándose haciendo que los miembros de la organización puedan sentirse parte de ella, adaptándose a las normas, reglas y procedimientos de la organización.

De acuerdo con Rousseau citado por (Jaime y Araujo, 2007). Define la cultura como conjuntos de cogniciones compartidas por los miembros de una determinada unidad social, las cuales se adquieren a través del aprendizaje social y de procesos de socialización que exponen a los individuos a diversos elementos culturales, como actividades e interacciones, informaciones comunicadas y artefactos materiales que conforman la experiencia social al tiempo que dotan a sus miembros de valores

compartidos, marcos de comprensión comunes y sistemas de creencias y de expectativas.

Algunas investigaciones (Curry L., Linnader E., Brewster A., Ting H., Krumholz H y Bradley E. 2015; Marulanda, C., López L y Cruz G. 2018; Ortega-Altamirano D., Aleman-Escobar M., Brito-García Y; Rueda-Neria C y Salcedo-Álvarez R. 2011). Mencionaron que debe existir una capacidad de transferencia en los conocimientos entre los empleados de una organización, los cuales impactarán en el desempeño de sus colaboradores fortaleciendo así su autonomía para la toma de decisiones basado en los reglamentos y equidad. De igual forma la innovación puede ser un factor que estará involucrado en la satisfacción que presenten sus participantes.

Es entonces que la satisfacción laboral juega un papel importante dentro de las organizaciones debido a que entre mayor motivación tenga el trabajador mejorará la calidad y producción de su trabajo. De acuerdo con Locke (1976) citado por Chiang, M., Gómez, N y Salazar C. (2014). Mencionó que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida sobre el mismo. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes de un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados.

En las investigaciones de (Aguirre, D 2009; Herrera, J y Sánchez, I 2012; Rodríguez M., Andrés A., Paz, M., Lizana J y Cornejo F 2011). Mencionaron que para lograr una satisfacción laboral se debe ofrecer condiciones multifactoriales como: oportunidades de desarrollo, un entorno amigable, motivar a los colaboradores con ello se busca propiciar un vínculo con su trabajo, fomentando una mayor productividad buscando mejorar el compromiso organizacional, basado en reglas claras y reconociendo el trabajo de los empleados, de esta forma se podría impactar en el desempeño laboral.

Es entonces que el desempeño laboral es un factor importante debido a que busca generar estrategias para lograr los objetivos de una institución evaluando a través de indicadores de calidad a sus colaboradores los cuales se deberán cumplir con las metas y políticas establecidas. Según Toro (2002) citado por (Peña-Ochoa, M y Durán N 2016). El desempeño laboral está rodeado y regulado por normas, restricciones, instrucciones, expectativas de otros, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad de la relación desempeño- resultado.

En sus investigaciones (Candel, M., Soler M y Meseguer M 2013; Díaz, C., Gutiérrez H y Amancio A 2017; Sanin, J y Salanova, M 2014). Mencionaron que para la medición de un buen desempeño laboral, se deben tener las evaluaciones necesarias que tienen que ver con las funciones de la tarea o actividades reflejando el esfuerzo y compromiso del trabajador con la organización, el cual incluye tener una flexibilidad para aceptar los cambios tanto del personal como de la institución, donde los trabajadores puedan tener una autonomía en la toma de decisiones, generando un mayor rendimiento el cual se notará en la eficiencia para el término de sus actividades.

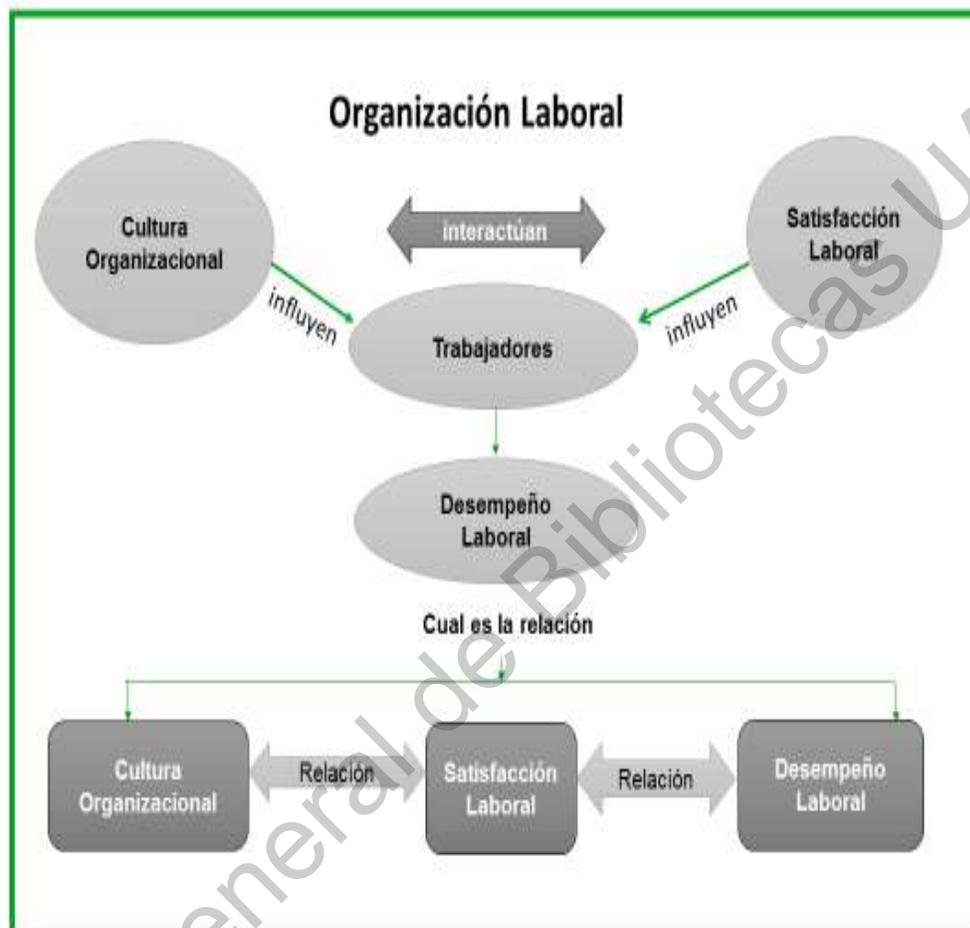
En México el Sistema Nacional de salud pública actualmente enfrenta grandes desafíos debido a los cambios políticos, económicos, sociales y epidemiológicos que se han desarrollado en las últimas décadas, esto basado en su orientación centrada en la normatividad en su forma de gestión y operación haciendo una administración jerárquico-burocrática dejando a un solo mando en la toma de decisiones y no centrado en las necesidades de sus ciudadanos. De acuerdo con Carballo-Chiñas A., Priego-Álvarez H y Ávalos-García M. (2015); mencionaron que los profesionales de la salud están de acuerdo con condiciones de la organización en cuanto a sus retribuciones, valores y pertenencia, sin embargo la insatisfacción laboral fue relacionada con condiciones de trabajo, infraestructura y falta de insumos que impactó en el desarrollo para realizar sus tareas.

Esto provoca la necesidad de realizar estudios para fortalecer la gestión de los recursos humanos en las organizaciones públicas enfocándose en dos procesos, uno en la necesidad de realizar diagnósticos certeros sobre la situación actual de la organización y el segundo en reconocer aquellos servidores públicos que tienen una mejor eficiencia, productividad buscando integrarlos para mejorar estrategias que puedan incrementar su rendimiento y bienestar dentro de la institución.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención en salud, San Juan del Río, Querétaro?

Esquema del planteamiento del problema



Fuente: Elaboración propia.

IV. Justificación

La necesidad de los trabajadores por sentirse parte de una organización les da la percepción de una estabilidad en varios aspectos de su vida. Favoreciendo su desarrollo e incremento de satisfacción o sensación de bienestar, creando la oportunidad para la organización de generar estrategias que permitan a los trabajadores sentirse parte de esta, a través del reforzamiento de sus políticas y valores, permitiendo así el desarrollo del trabajador e impactando en su vida.

El panorama actual del país cuenta con políticas económicas débiles esto ha traído como consecuencia una inestabilidad en la función de diferentes programas, entre ellos los de salud, dentro de los cuales el primero que tiene que ver con los recursos de insumos y humanos entendidos con la cantidad y calidad de recursos con los que se cuenta, el segundo tiene que ver con la estructura y acceso a los servicios, lo que representa que depende de su ubicación para el impacto en los costos, así como de su sistema poco efectivo para brindar la atención de calidad en los usuarios.

La organización del desarrollo económico (OCDE) en el 2016 habla sobre las condiciones de trabajo que pueden generar impacto en la salud de los trabajadores de organizaciones públicas esto se debe a las carencias laborales existentes y la alta demanda de servicios que tiene la población. Aunado a esto las políticas económicas del sector público deben de contribuir a la salud y sensación de seguridad a la población, garantizando el correcto manejo de los recursos tanto humanos como financieros. Menciona que los gobiernos de los países deben generar políticas administrativas para la adecuada gestión de los recursos humanos debido a que esta área por mucho tiempo ha quedado desatendida y que es uno de los insumos indispensables para la aplicación efectiva de las reformas en pro de la atención primaria y la cobertura universal de sus usuarios.

De acuerdo con los indicadores en salud 2017 de la OCDE “México tiene 2.4 médicos por cada mil habitantes, en relación con 3.4 en promedio de la OCDE, y cuenta con menos de un tercio del número de enfermeros/as y camas de hospital por cada mil habitantes de la OCDE”. Es decir, por cada dos mil habitantes en el país, existen tres doctores y una asistente por médico, cuando de acuerdo con recomendaciones de la OMS, debemos tener entre dos y tres médicos por cada mil habitantes y tres enfermeras/os por doctor. En promedio, hay una cama de hospital para cada mil mexicanos.

Continuando con el panorama que reporta la OCDE en la pasada administración el presupuesto sufrió un recorte de 30 mil millones de pesos, que tuvo como consecuencia que la crisis del sistema público de salud se profundizara, afectando en el abasto de medicamentos e insumos, incluso en la deficiente atención de padecimientos así como su tratamiento, afectando de igual manera el mantenimiento de la infraestructura, capacitación del personal, promoción de investigación, entre otros, atentando de esa forma contra la vida de miles de pacientes. Esta fragmentación y recorte del presupuesto en las instituciones de salud ha limitado al usuario a tener atención de calidad, generando desigualdad y atentando a las necesidades de la población.

Es entonces que dentro de las organizaciones se crea una gran diversidad de situaciones que afectan el ambiente laboral que pueden ser un factor de riesgo para la salud de estos trabajadores, afectando su desempeño laboral, debido a la posibilidad de que exista una carencia de herramientas, falta de insumos, una excesiva carga de trabajo, así como una deficiente planeación y administración de actividades y habilidades propias para realizar la tareas. Por lo que es importante realizar investigaciones que permitan una adecuada toma de decisiones en la administración de recursos y generar estrategias que sean efectivas para la atención de los trabajadores y usuarios.

La presente investigación identificó aquellas situaciones se presentan dentro de las organizaciones públicas, en específico en el primer nivel de atención de

salud, siendo benéfico para la parte administrativa de dichas instituciones, dado que pudieron reconocer el posible riesgo al que se enfrenta su personal.

Estos resultados se difundieron en foros, congresos y con la organización pública, logrando concientizar a los trabajadores sobre la importancia de su bienestar y por ende su productividad. La presente investigación se sometió a revisión, se obtuvo el registro del protocolo de investigación por el comité de bioética e investigación de la Universidad Autónoma de Querétaro, se contó con el recurso humano y tecnológico para realizarla.

V. Objetivos

General:

Determinar la relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención en salud.

Específicos:

- 1.-Delimitar las características socio-laborales de los trabajadores.
- 2.-Valorar la cultura organizacional en los trabajadores.
- 3.-Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.
- 4.-Evaluar el desempeño laboral en los trabajadores.

VI. Hipótesis

Hi: La cultura organizacional y la satisfacción laboral se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención en salud.

Ho: La cultura organizacional y la satisfacción laboral no se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención en salud.

Cultura organizacional

Núñez, M., Mercado, P y Banegas, R. (2015). Estudiaron la relación entre cultura organizacional (flexible y rígida) y capital intelectual. En 39 empresas tequileras del estado de Jalisco, para la cultura organizacional los autores indagaron sobre cultura organizacional flexible conformada por las culturas de clan y de adhocracia, para la cultura organizacional rígida fue la cultura de mercado y jerarquía, aplicaron el instrumento OCAI (Organizational culture assessment instrument) compuesto por 24 ítems. Para el capital intelectual buscaron los capitales humano, estructural y relacional aplicando el cuestionario basado en Mercado, Cernas y Demuner, compuesto por 38 reactivos. En ambos se utilizó la escala likert-5, su alpha de cronbach fue de 0.7. En sus resultados mostraron que la dimensión clan, mercado y jerarquía tienen un impacto en la percepción de la cultura organizacional. Se encontró que la cultura flexible se relaciona positiva y significativamente con el capital intelectual ($r=0.97$) ($p=0.01$). Asimismo, la cultura organizacional rígida se asocia positiva y significativamente con el capital intelectual ($r= 0.98$, $p=0.01$). Estos autores concluyeron que si la relación entre la cultura organizacional (flexible y rígida) es positiva va a impactar de forma benéfica al capital intelectual esto a través de que las organizaciones estimulen la participación de los trabajadores mediante el trabajo en equipo, desarrollo profesional fomentando la innovación y creatividad dentro de la organización.

Loyo de Falcón, E. (2015). Estudio la cultura organizacional desde la perspectiva del docente UNEFA (Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional), relacionando los elementos de la cultura organizacional como la misión, visión, valores y normas con la comunicación, la población de estudio fueron docentes con tipo de contratación de medio tiempo (18 h), tiempo completo (30 h) y dedicación exclusiva (36 h). Como instrumento se empleó un cuestionario del tipo escala de Likert, con 27 ítems, teniendo la finalidad de conocer las percepciones del personal docente relacionadas con los elementos

de la cultura organizacional. Los datos fueron analizados en forma automatizada a través del programa SPSS, al revisar los resultados cuantitativos obtenidos, se pudo determinar la correlación de la misión, visión, normas y valores con la comunicación, siendo este último uno de los elementos más importantes en dicha organización ya que aumentará los valores, por su perfil cívico-militar para el desarrollo a cabalidad del proceso gerencial que se lleva a cabo en la institución. La organización posee una cultura sólida, con un sentido de pertenencia por parte de los docentes que laboran sin importar el tiempo de contratación.

Rocha, R., Ludmilla, F., Marziale, P., De Carvalho, M., Cardeal, M., Toscano S y Chiodi M. (2014). Estudiaron y analizaron la cultura organizacional de un hospital público brasileño, siendo una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, en una población de personal de enfermería conformada por 52 enfermeras y 146 técnicos y auxiliares en enfermería. Los datos fueron recogidos entre enero y junio de 2011, utilizando el Instrumento Brasileño para la Evaluación de la Cultura Organizacional – IBACO compuesto en dos partes, en la primera se presentan los datos socio laborales de los trabajadores (edad, sexo, estado civil, escolaridad), en la segunda parte se evalúan los valores, presenta 55 ítems distribuidos en cuatro dimensiones relacionados con los valores organizacionales: de profesionalismo cooperativos, rigidez en la estructura jerárquica de poder, valores de profesionalismo competitivo e individualista y de bienestar y la satisfacción. Dando como resultado la existencia de una jerarquía rígida, la centralización del poder, el individualismo y la competencia en el trabajo, dificultando el desarrollo del trabajo en equipo. Los valores de bienestar, satisfacción y motivación de los trabajadores fueron poco considerados. En relación a las prácticas de la organización, la promoción de las relaciones interpersonales, las prácticas de educación continua y las prácticas de recompensa de los trabajadores también fueron desfavorables. Se evidencio que los modelos tradicionales de organización del trabajo soportan y determinan la cultura organizacional. Siendo necesaria la transformación de las

prácticas en salud adoptando nuevas formas de gestión y organización del trabajo, mejorando la calidad de asistencia en salud.

Hamui-Sutton A., Vives-Varela T., Gutiérrez-Barreto S., Castro-Ramírez S; Lavalle-Montalvo C y Sánchez-Mendiola M. (2014). Estudiaron la cultura organizacional y clima: el aprendizaje situado en las residencias médicas, a residentes inscritos en el Programa Único de Especialidades Médicas de la Facultad de Medicina de la UNAM, en el ciclo marzo 2012- febrero 2013, en un hospital privado y uno público de tercer nivel en la Ciudad de México. La población total fue de 259 residentes tomando una muestra de 61.38% (159 residentes), de los cuales 86 (63.7%) corresponden al hospital público y 49 (36.3%) al privado. Analizando los testimonios de incidentes críticos descritos por los residentes, aspectos de la cultura institucional (valores y normas) y el clima de la subcultura de los residentes (aprendizaje en la práctica médica). Para el análisis de la información cualitativa se implementó el programa de código abierto llamado Limesurvey® 1.91. Los datos cuantitativos se procesaron en el programa SPSS versión 15.0. Se les solicitó a los residentes que completaran voluntariamente en un formato en línea de nueve preguntas datos personales y académicos, después la descripción de incidentes críticos (IC) especificando dónde sucedió, cuándo, cómo aprendió del incidente, su desempeño y las normas aplicadas. Resultando la toma de decisiones diferente para cada institución impactando en el aprendizaje y la práctica. Debido al clima presente en la organización, la jerarquización hospitalaria, el aprendizaje y los recursos con que se cuenta para desempeñar sus funciones, siendo una experiencia en la especialidad, ofreciendo cambios relativos a la cultura organizacional, mejorando la calidad educativa y de atención médica.

Rodríguez, C y Romo, L. (2013). Estudiaron la relación entre cultura y valores organizacionales en una empresa de origen japonés, que se dedica a la manufactura de partes de automóviles, establecida en Aguascalientes, con una población de 918 empleados a nivel operativo tomando como muestra 171 trabajadores, recolectando la información mediante encuestas, muestreo aleatorio

simple, con un nivel de confianza del 96%. Se empleó el instrumento denominado Organizational Culture Assessment Instrument, OCAI. Con cuatro dimensiones de culturas organizacionales: jerárquica, mercado, clan y adhocrática. Para el análisis de los valores organizacionales, se utilizó el cuestionario denominado Escala de valores hacia el trabajo (EVAT 30), que consta de 16 ítems, mediante respuestas tipo Likert, evaluando las cuatro dimensiones de valores de orden superior: apertura al cambio, auto mejora, auto trascendencia y conservación. Sus resultados muestran que la cultura organizacional la percepción del mercado con un 32.3%, seguida de la jerárquica con un 25.8%, la clan con un 23.7% y la adhocrática con un 18.2%. Las culturas predominantes son la de mercado y la jerárquica; la primera tiene un enfoque hacia el medio ambiente externo, en el cual la empresa busca ser competitiva y productiva para alcanzar los mejores resultados; mientras que la segunda tiene una orientación interna, por lo que está en búsqueda de control en la organización. Buscando una estabilidad en la empresa; lo que se determina sumando sus porcentajes, ya que las dos representan el 58.1% de los trabajadores que comparten dicha particularidad. En cuanto a los valores organizacionales, reportan mayor tendencia hacia la dimensión de auto trascendencia con una ponderación de 5.25, seguidos de la apertura al cambio con 4.69; conservación con 3.86 y auto mejora con 3.43. Los resultados del análisis univariado muestran una tendencia de la cultura organizacional hacia la estabilidad, mientras que los valores organizacionales tienden hacia la flexibilidad en la organización.

Satisfacción Laboral

Alfaro, J., Guzmán, J., Reyes, F., García, C; Varela, J y Sirlopú, D. (2016). Analizaron la satisfacción global con la vida y satisfacción escolar, se llevó a cabo la investigación mediante un muestreo aleatorio, seleccionando un total de 1.433 estudiantes entre 10 y 14 años, de los cuales 791 (55,2%) fueron hombres y 642 (44,8%) mujeres, pertenecientes a colegios con distinta dependencia administrativa: 711 municipal (49,6%), 583 particular subvencionado (40,7%) y 139 (9,7%) particular pagado, con una muestra representativa del sistema escolar urbano de las tres ciudades. utilizaron los instrumentos: 1.- International Survey on Children's Well-Being (ISCWeB), Overall Life Satisfaction Scale (SLSS), la Brief Multidimensional Student Life Satisfaction Scale (BMSLSS), el Personal Well Being Index School Children (PWI-SC), 2.- Escala de Satisfacción General con la Vida (Overall Life Satisfaction Scale, OLS). 3.- Índice General de Satisfacción por Ámbitos (IGSA), es una escala Likert de 28 ítems con 11 niveles de respuesta. Como resultados se obtuvo que no se encontraron diferencias según sexo en satisfacción con la escuela, $t(1431) = 1,70$, $p = 0,090$, ni satisfacción global con la vida, $t(1431) = 1,56$, $p = 0,113$. En cuanto a la variable edad, se encontraron diferencias en satisfacción escolar, $F(4, 1428) = 8,17$, $p = 0,001$, $\eta^2 = 0,02$. Debido a que no se asumió igualdad de varianzas, se aplicó como contraste post hoc la prueba Games-Howell, encontrándose diferencia entre los niños de 10 años y los de 13 ($p = 0,014$) y 14 años ($p = 0,015$) y entre los niños de 11 años y los de 12 ($p = 0,006$) y 13 años ($p = 0,001$), siendo los niños de 10 y 11 años quienes revelaron mayor satisfacción escolar que los mayores. Sin embargo, no se encontraron diferencias según edad en satisfacción global con la vida, $F(4, 1428) = 1,170$, $p = 0,322$. Finalmente, respecto del tipo de establecimiento educacional, se encontraron diferencias en satisfacción escolar, $F(2, 1430) = 8,87$, $p = 0,001$, $\eta^2 = 0,01$. Según la prueba de Games-Howell, la diferencia se presenta entre los alumnos de establecimientos municipales y particulares subvencionados ($p = 0,001$), siendo los alumnos de establecimientos municipales quienes presentan una mayor

satisfacción escolar. No se encontraron diferencias en satisfacción global con la vida según el tipo de administración de los colegios, $F(2, 1430) = 2,86$, $p = 0,058$. Es importante conocer el impacto que tiene el tener una buena experiencia escolar ya que determinará la satisfacción escolar y global con la vida, brindando herramientas para dar confianza y seguridad a los estudiantes.

Álvarez, L., De Miguel, M., Noda, M., Álvarez, L y Galcerán, G. (2016). Realizaron un Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria tomado en cuenta a todos los trabajadores que prestan servicios asistenciales, se obtuvo una muestra estratificada conformada por 301 trabajadores: médicos (93) 30.8 %, estomatólogos (2) 0.66%, psicólogos (2) 0.66%, enfermeras (87) 28.9%, técnicos (58) 19.2%, asistentes (59) 19.6%. Se trabajó con un nivel de confianza de 95 %. Se aplicó una encuesta método Delphi, dividido en dos fases. En la primera fase (cualitativa), seleccionando 36 variables con las cuales variedad de habilidades, identificación con la tarea, significación de tarea, autonomía, retroalimentación, cohesión, atractivo, relaciones interpersonales, participación, directivos, comunicación, suficiencia, reconocimiento, equidad, vinculación, percepción, seguras, estética, higiénicas, aseguramiento, ergonómicas, régimen de trabajo y descanso, servicios, atención a la vida, desarrollo profesional y personal, seguridad de empleo. En la segunda fase (cuantitativa) se diseñó la encuesta diagnóstica considerando las variables resultantes de la primera fase. Calificando con una escala Likert de cuatro puntos, de la manera siguiente: nunca (1), en ocasiones (2), con frecuencia (3) y siempre (4). Para su validez se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,893 superior a 0,70, se. Los resultados confirman que la satisfacción laboral se puede analizar a partir de las cinco dimensiones siguientes: naturaleza y contenido de trabajo, trabajo en grupo y directivos, estimulación moral y material, condiciones de trabajo y condiciones de bienestar. Los resultados obtenidos en cada uno de los 43 servicios del hospital denotaron que, en 14 de estos, los niveles de satisfacción de los trabajadores alcanzaron el 32,56 %, siendo estos: cuidados intensivos, cirugía

pediátrica, oftalmología, gastroenterología, neurología-neurocirugía, ortopedia, cuidados intermedios, psiquiatría, otorrinolaringología, endocrino, traumatología, máxilo facial, respiratorio y psicología. En el diagnóstico de la satisfacción laboral por las categorías el valor más bajo lo obtuvieron las enfermeras, esta situación se establece fundamentalmente por el sistema y las condiciones laborales de la institución.

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J y Hernández, M. (2015). Estudiaron las causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista la muestra abarcó 88 trabajadores del área de Almacenes y el área de Protección física, del total de los trabajadores investigados, 83 son hombres para un 94,32% y 5 mujeres para tan solo un 5,68%, de los cuales 48 tienen entre 21 y 35 años de edad, representando un 54,55% del total. Le siguen en orden descendente los encuestados que tienen más de 45 años de edad, que son 20 para un 22,73%, además que 19 encuestados se encuentran en el rango de edades ubicado entre los 36 y 44 años lo que representa el 21,59%. Los instrumentos que se usaron con el objetivo de conocer la satisfacción laboral de los trabajadores fueron una escala, reuniones de valoración y entrevistas. La escala de satisfacción laboral está formada por 37 ítems, 7 dimensiones esenciales, referentes a la satisfacción de cada persona, grupo y la organización. La escala fue construida bajo la técnica Likert, lo que le permite manifestar su "acuerdo" o "desacuerdo". La escala tuvo el objetivo de conocer el estado actual de los empleados sobre su satisfacción laboral. Del total de trabajadores, 4 obtienen resultados de Excelente en la satisfacción laboral, lo que representa 4,54 %; 34 trabajadores obtienen resultados de Bueno, lo que representa 38,6 %; 43 obtienen resultados de Regular, lo que representa el 48,8 %; 5 obtienen resultados de Bajo, lo que representa un 5,68 % y 2 trabajadores obtuvieron resultado Muy bajo en la satisfacción laboral, representando el 2,27%. Se pudo determinar un conjunto predominante de dimensiones e indicadores que identifican las principales causas, e insuficiencias y condiciones existentes que limitan la satisfacción laboral.

Nader M., Peña S y Sánchez Santa-Barbará E. (2014). Analizaron la predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: Hacia un modelo de organización saludable en Colombia. La muestra estuvo compuesta por 240 personas (109 hombres y 131 mujeres), que tenían 35 años de edad como promedio (desviación típica = 12,08), los participantes manifestaron tener estudios universitarios completos (n = 70; 29,2%), universitarios incompletos (n = 42; 17,5%), posgrados completos (n = 39; 16,3%) y tecnológicos completos (n = 38; 15,8). El resto de los sujetos (n = 25; 21,2%) manifestaron poseer estudios tecnológicos incompletos (n = 6; 2,5%), secundaria incompleta (n = 6; 2,5%), primaria completa (n = 3; 1,3%), primaria incompleta (n = 2; 0,8%) o no aportaron datos sobre sus estudios (n = 2; 0,8%). Se utilizó el instrumento Work Environment Scale (Moos, 2003), compuesto por 90 ítems, con las dimensiones relaciones interpersonales, crecimiento personal y la dimensión estabilidad/cambio del sistema. También el instrumento Job Description Questionnaire (Hackman y Oldham, 1975), consta de 14 ítems, diseñado para medir 3 estados psicológicos que median entre las características del trabajo y las reacciones de los empleados frente a él. Short Dispositional Flow Scale (Jackson, Eklund y Martin, 2010), con las dimensiones de: balance desafío-habilidad, combinación acción-conocimiento, objetivos claros, concentración en las tareas, sentido de control, pérdida de conciencia de sí mismo, transformación del tiempo y experiencia autotélica. Los resultados mostraron un coeficiente de regresión negativo, lo que implica que cuanto más significativo sea el trabajo, mayor responsabilidad tiene el trabajador sobre los productos finales y mayor conocimiento posee sobre las tareas, lo que representa menores niveles de satisfacción y, especialmente, de bienestar. El análisis del segundo modelo, incluyó la variable flow como mediadora entre la percepción del clima social y la descripción del trabajo, y la satisfacción y el bienestar. Los resultados muestran que el modelo explica aproximadamente el 25% de la varianza siendo el flow en primer lugar y luego la percepción del clima social las variables que mejor predicen la satisfacción. Tal como sucedió con el primer modelo, la descripción del trabajo posee un coeficiente de regresión negativo, lo que significa que cuanto más significativo sea

el trabajo para la persona y cuanto mayores sean la responsabilidad hacia los productos y el conocimiento de las tareas que posea el trabajador, menor será la satisfacción y el bienestar.

Arias, W y Arias, G. (2014). Estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado con una muestra compuesta por 45 trabajadores, 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad, con una edad promedio de 35,11 y una desviación estándar de $\pm 12,02$. Asimismo, 31,1% tiene formación técnica superior y 68,9% tiene formación universitaria. El 31,1% trabaja en el área administrativa 17,8% en el área de ventas y 51,1% en el área de operaciones. Se utilizó el instrumento de perfil organizacional de Likert (POL) consta de 25 preguntas con cinco alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) que se puntúan de 5 a 1 y que ofrecen un puntaje total y puntajes parciales en función de seis dimensiones. Estos resultados concluyeron que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero las relaciones entre algunas dimensiones del clima laboral como flexibilidad y reconocimiento son más significativas. Con la finalidad de valorar las diferencias del clima organizacional y de la satisfacción laboral en función del sexo de los trabajadores, dado que la cantidad de trabajadores varones y mujeres es bastante pareja, se realizó una prueba t Student.

Desempeño Laboral

Miranda, Y. (2017). Investigó la relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén – Trujillo con una población de 84 trabajadores (22 médicos, 24 obstétricos, 19 enfermeras y 19 técnicos), con un muestreo por asignación o interés al 100% de la población universo. Se utilizó una escala de motivación de Steers y Braunstein 1976, diseñada con la técnica de likert, consta de 15 ítems, los puntajes obtenidos, acorde con las normas establecidas en la aplicación del instrumento, permiten clasificar el grado de motivación como alto, medio o bajo; y según la calificación

asignada a cada una de las 15 preguntas es posible conocer si las necesidades predominantes es de logro, poder o afiliación. También se utilizó la escala de multidimensional del desempeño laboral en gerentes de salud de Dubraska, 2005. La escala consta de 24 ítems distribuidos 3 dimensiones: capacidad cognitiva con 10 ítems, capacidad afectiva con 8 ítems y capacidad psicomotora con 6 ítems, un coeficiente de Cronbach = 0,89. La Motivación Laboral es mayoritariamente Alta (84,5%) y el Desempeño Laboral es también Bueno (92,9%) en trabajadores del departamento de Gineco-Obstetricia en el Hospital Belén de Trujillo 2017. Ambas variables están relacionadas muy significativamente ($p < 0,001$). En tal sentido, podemos afirmar que los resultados no se deben al azar sino a la relación entre las variables con ,000 posibilidades de equivocarnos. La necesidad de logro inherente a la Motivación Laboral es mayoritariamente Alta (83,3%) y el Desempeño Laboral es también Bueno (92,9%) en trabajadores del departamento de Gineco-Obstetricia en el Hospital Belén de Trujillo 2017. Ambas variables están relacionadas significativamente ($p < 0,05$). En tal sentido, podemos afirmar que los resultados no se deben al azar sino a la relación entre las variables con ,023 posibilidades de equivocarnos.

Borsic, Z y Riveros, A. (2017). Analizaron la gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de educación superior. La autorización de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE, el cuestionario dirigido a docentes, el cuestionario dirigido a personal de la unidad de talento humano, contar con la anuencia del Director Académico para obtener y utilizar los resultados de la medición. Se utilizaron diversas técnicas para obtener información de las variables independientes: gestión de talento humano y la inteligencia emocional, así como de la variable dependiente: desempeño laboral de los docentes de instituciones de educación superior. Evaluación de variables demográficas (edad, sexo, nivel de educación y años de experiencia en la docencia), se utilizó un cuestionario de entrevista semiestructurado de 14 preguntas abiertas de las cuales se derivaron varias sub preguntas, estructurado por tres

secciones, la primera 30 preguntas destinada a medir la inteligencia emocional de los docentes, la segunda sección tiene 23 preguntas dirigidas a realizar un diagnóstico de la gestión de talento humano desde el punto de vista del docente y la tercera sección contiene 19 preguntas tipo descriptivo con datos generales. La medición de la Inteligencia emocional se realizó con el cuestionario de inteligencia emocional rasgo-TEIQ, por último el desempeño de los docentes, se utilizaron datos de los resultados obtenidos en la última evaluación del desempeño docente realizada por la misma institución educativa. Como resultado no existen diferencias significativas entre el desempeño laboral de los docentes de educación superior respecto a los años de experiencia en docencia. Se aplicó la prueba estadística de Kruskal-Wallis para analizar la existencia de diferencias entre el desempeño laboral de los docentes y los años de experiencia en docencia. Los resultados reflejan [χ^2 (gl=2, N=204)=6.223, $p = .045 < .05$] que la significancia es menor que .05 por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se encontró que existe un plan de capacitación del personal con base en los requerimientos que nacen en los diferentes departamentos de la institución de educación superior, el cual se cumple en la medida que exista el presupuesto correspondiente.

Martínez, G., Guevara, A y Vallés, M. (2016). Investigaron el desempeño docente y la calidad educativa de los profesores que se desempeñan frente a grupo en la Zona Escolar 121, localizada en Cd. Meoqui Chihuahua, la cual está conformada por 53 docentes, pero solamente 48 ellos decidieron participar, la muestra representativa fue de 42 profesores. Para recabar información de los participantes se realizaron videograbaciones de una jornada escolar de los docentes, además de analizar sus planificaciones didácticas, así como los instrumentos de evaluación que utilizan, lo cual fue evaluado mediante una lista de cotejo diseñada para evaluar el desempeño docente. También se recabó información sobre el rendimiento de los profesores en evaluaciones estandarizadas para medir el desempeño docente, tal es el caso de los exámenes aplicados por carrera magisterial, así como las puntuaciones de los alumnos en evaluaciones de

gran escala. Con los datos que pudieron obtener el investigador utilizó el software SPSS, para realizar pruebas paramétricas y no paramétricas con el fin de poder dar respuesta a las preguntas planteadas. Al realizar el análisis estadístico de estas variables por medio del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo un nivel de significancia menor que .05 establecido, por tal motivo se rechaza H0: No existe relación entre los años de servicio del docente y el puntaje sus alumnos en pruebas estandarizadas. Se confirma que existe una correlación de .578, es considerada como una correlación media entre las variables.

Crespo, S., Agama, A., González, M; De la Peña, B y Torres, M. (2016). Estudiaron la opinión del jefe inmediato sobre el desempeño de los egresados de la Licenciatura en Enfermería, el estudio fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional, con una muestra no probabilística a conveniencia de 29 jefes inmediatos de 5 instituciones de salud en el segundo y tercer nivel de atención, ubicadas en la Ciudad de México. Se aplicó el instrumento opinión al jefe inmediato sobre empleabilidad, satisfacción y desempeño laboral de los egresados, los ítems cuentan con opciones de respuesta tipo Likert, el instrumento presentó una confiabilidad de 0,820 con la prueba alfa de Cronbach, el cual se sometió a validación de contenido por tres expertos en gestión y manejo de recursos hospitalarios. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete de análisis estadístico (SPSS) versión 22, con el cual se realizó análisis descriptivo para las variables sociodemográficas, análisis de correlación y la prueba de Kruskal Wallis para las dimensiones señaladas en el instrumento. La muestra estuvo conformada por 29 jefes inmediatos, de quienes el 100% corresponde al sexo femenino, con una edad media de $42 \pm 5,6$ años, 22 corresponden a unidades de alta especialidad, y 7, a hospitales generales, con relación al cargo que desempeñan, se contó con 2 enfermeras generales, una especialista, 20 jefas de servicio y 6 subjefes de enfermería. En cuanto a los criterios de contratación, el contar con un título se ubicó como la principal característica, donde el 75% lo consideró muy importante; en segundo lugar, tanto la entrevista como el examen práctico fueron considerados por

el 62% de los encuestados aspectos muy importantes; en tercer lugar, el examen psicométrico fue calificado por el 59%, con la puntuación de mayor importancia; finalmente, la experiencia previa fue calificada por el 35% como nada importante, y el 31% lo calificó como muy importante, con relación a las características deseables del personal, se identificaron como altamente deseables por 27 (93%) jefes inmediatos el trabajo en equipo, la búsqueda y manejo de información y la toma de decisiones como los principales. En cuanto a la presentación y la capacidad de comunicación oral y escrita fueron 26 (90%); entre tanto, la capacidad de liderazgo fue valorada con la máxima puntuación por 25 (86%) de las personas encuestadas. En cuanto al conocimiento de cómputo, el 65% lo calificó como altamente deseable y el 27% lo consideró una característica medianamente deseable. El manejo de un segundo idioma fue tomado en cuenta solo por 11 jefes (37%) con la máxima calificación; mientras que para 13 (44%) es una característica medianamente deseable. Por último, el sexo y el estado civil del personal empleado es considerado por 15 (52%) de los jefes inmediatos como una característica de baja importancia; mientras que el 34% lo considera medianamente importante. En las variables de satisfacción con el empleado, los jefes inmediatos presentaron las siguientes respuestas: siendo la aplicación del PE el mejor evaluado, con 52%, que lo calificaron como totalmente satisfecho, y un 28%, como satisfecho. La variable conocimientos generales se presenta en segundo lugar, ya que el 31% evaluó totalmente satisfecho, y el 52%, como satisfecho. En cuanto opino que el empleado: el 65% resuelve problemas, el 62% toma decisiones, el 58% tiene identificación institucional y el 55% sabe trabajar en equipo, por lo que están satisfechos con el desempeño del personal de enfermería. En el caso de la satisfacción de cómo asume responsabilidades la enfermera/o a cargo, 11 (38%) de los jefes inmediatos refieren estar altamente satisfechas. De igual manera, 11 (38%) refieren estar satisfechas; mientras que 6 (21%) mencionaron estar poco satisfechas. Con respecto a conocimientos en cómputo 10 (35%) se encuentran totalmente satisfechas, 13 (44%) satisfechas y 6 (21%) poco satisfechas. En el caso de la variable sobre el manejo ético 7 (24%) están totalmente satisfechas y 11 (38%) se

encuentran satisfechas; sin embargo, el 31% refiere estar poco satisfecha y el 7% nada satisfecha.

Cabezas, E. (2016). Estudio el síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. Con una población total de 130 docentes se calculó una muestra de 42 docentes, se amplió a 52 docentes para obtener datos significativos con un margen de error de 0.05 y 95 % de confiabilidad. Para la medición de estrés laboral se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory se utilizó un cuestionario de 22 ítems, en escala de likert contiene las siguientes dimensiones: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP), Realización Personal (RP). Se evaluó el desempeño laboral; siendo considerado como los miembros de la organización que trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeta a las reglas básicas establecidas en 3 dimensiones: Personal, Familiar y Organizacional, se procede al análisis correspondiente en el SPSS V21, se tiene los resultados siguientes: la interpretación de ANOVA se establece un cuadro comparativo, mediante la pendiente de la recta generada, dentro de la variable Personal y Síndrome de Burnout comparando y analizando los resultados obtenidos en el SPSS V21, entre Bajo - Medio; Bajo – Alto y Medio - Alto se establece que su relación es media. Al referirse a la variable Familiar y Síndrome de Burnout comparando y analizando los resultados obtenidos en el SPSS V21, entre Bajo - Medio; Bajo – Alto y Medio - Alto se establece que su relación es media. Al referirse a la variable Organizacional y Síndrome de Burnout comparando y analizando los resultados obtenidos en el SPSS V21, entre Bajo - Medio; Bajo – Alto su variación es bajo y entre Medio - Alto se establece que su relación es media, excepción en Scheffé en la comparación Bajo – Alto es media se debe a que este método es muy conservador con relación a los otros. La incidencia del Síndrome de Burnout influye negativamente en el desarrollo personal de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo. La incidencia del Síndrome

de Burnout influye negativamente en el desempeño organizacional del personal docente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

VII. Marco Teórico

En las organizaciones laborales los trabajadores interactúan socialmente, lo cual cambia constantemente y como consecuencia generará comportamientos, los cuales determinan las características de una empresa. Por ello estas organizaciones están conformadas por una cultura en la organización en la cual se encuentran implícitas, normas, creencias y valores de los trabajadores los cuales pueden estar reflejados en la misión y visión de la organización.

Una de las teorías que trata de explicar cómo el contexto influye en el desarrollo de las personas es Bronfenbrenner (1987) en su teoría “la ecología del desarrollo humano”, quien expresó la importancia de estudiar los ambientes en los que actuamos, si queremos adaptarnos de las descripciones detallistas y los procesos sin contenido. Así mismo habla que existen diferentes sistemas como el Macro sistema construido “por la culturas y subculturas, junto con cualquier sistema de creencias o ideología que sustente estas correspondencias”.

Por lo que esta definición va más allá de la limitación del status quo de la sociedad y por lo tanto incluye los esquemas para el futuro que se refleja en la visión que tienen de una sociedad de sus líderes. En una organización se pueden diferenciar entre sí, pero al mismo tiempo tienen equidad refiriéndose a los tipos de entornos, uno donde las personas ingresan a etapas sucesivas de su vida, los contenidos de cada sistema, la funcionalidad de los roles y las relaciones que se generan hace que de un alcance y afecte el desarrollo de los sujetos que viven en ese sistema.

Bronfenbrenner menciona que el entorno familiar no es el único contexto en el cual las fuerzas biológicas cambiantes afectan la estructura del campo psicológico emergente de la personas, sino que el lugar donde labora, por ejemplo la cultura organizacional de la empresa, el clima organizacional, la satisfacción laboral lo que

pueda determinar su desempeño laboral dentro de la organización e impactar en su calidad de vida laboral, lo cual dependerá de la naturaleza de su trabajo, de las condiciones a las que esté expuesto el trabajador y de esta forma adopta nuevos comportamientos en la organización.

Esta teoría explica que el ambiente ecológico se concibe como un conjunto de estructuras seriadas, cada una de las cuales cabe dentro de la siguiente. Donde el nivel interno es el intermediario que tiene la persona en desarrollo la cual puede ser su casa, la clase, su trabajo, es un panorama conocido lo cual expresa relaciones que existe entre el sujeto y quienes lo rodean, estas interconexiones pueden ser decisivas en el proceso donde el sujeto se encuentre.

Otro nivel, que esta teoría maneja es que el sujeto se ve afectado profundamente por hechos que ocurren en entornos en los que las personas ni siquiera están presentes. Esto permite que una persona en desarrollo se considere como una entidad creciente, dinámica la cual se va transformando progresivamente y reestructurando el medio en que vive, el ambiente en donde se desarrolla influye considerándola una interacción bidireccional. Pero también es importante la influencia del ambiente más alejado del sujeto el cual tiene un impacto importante para el proceso de desarrollo de la persona.

Por lo tanto en las organizaciones los trabajadores organizan su vida con sus compañeros, clientes inmediatos y proveedores para llevar a cabo su trabajo, desarrollando y manteniendo un sentido de sí mismos con el que poder vivir, disfrutar, que a su vez cumpla las exigencias de sus jefes y clientes. Esto independientemente de la descripción del puesto de trabajo así como también no importando el tamaño de la institución ya que en la práctica diaria del trabajo las personas trabajan por un cierto sentido y para un conjunto pequeño de personas y comunidades. Pero también está implícito el rol; en la cual las expectativas de conducta asociadas con determinadas posiciones en la sociedad o de su puesto de trabajo el cual implica que es algo mágico ya que puede modificarse, dependiendo como se trata a una persona, su actuar, lo que hace, incluso en cómo piensa y

siente esto puede ser válido para las personas en desarrollo, pero también para aquellas que están en su mundo.

Este autor dice que el ambiente ecológico es percibido como algo que es mucho más allá de la situación inmediata que afecta directamente a la persona en desarrollo, lo que implica todo lo que esté en contacto con este y son entonces esas interacciones las que crean algo apegado a la persona denominándose como microsistema, el cual lo define como “un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, con características físicas y materiales particulares”.

Este entorno es el lugar donde se interactúa frente a frente y los factores como sus actividades, su rol y la relación interpersonal son elementos claves para la creación de este sistema existiendo elementos del entorno que determinan la vida del individuo y empieza a estructurar una serie de contextos que están presentes, las cuales describen que dentro de este sistema están las actividades molares consideradas como la manifestación principal y más cercana al desarrollo del individuo por lo que influirá en todo momento.

Los factores propios de la tarea como la sobrecarga de trabajo y relación con sus compañeros, el apoyo social que tengan de sus superiores o subordinados para desarrollar sus actividades, tiempo para realizar sus actividades laborales y la ambigüedad de su rol de trabajo, esto puede generar el deterioro de las relaciones con sus miembros, creando así riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo e impactando en su desempeño laboral.

Esta interconexión tiene una fuerza que crea vínculos en los entornos en los que la persona participa pero también en aquellos que no está presente creando efectos en su ambiente inmediato, al primero el autor lo denomina como mesosistema y el último exosistema. Los siguientes conceptos que el autor describe desde la perspectiva fenomenológica; es el Mesosistema que “comprende las

interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente”.

Dentro del mesosistema están las fuerzas que afectan los procesos de socialización y desarrollo, por lo que se necesita imaginar la estructura de los microsistemas y los componentes fundamentales del entorno donde las actividades molares, los roles y las estructuras interpersonales, en forma de diadas y sistemas de N+2 con diferentes grados de relación, equilibrio de poderes y las relaciones afectivas y la diferencia entre las interconexiones, por ejemplo a nivel microsistema las transiciones de roles y las actividades molares se producen dentro de un entorno, pero para el mesosistema los procesos tienen lugar a través de los límites de los entornos. Como cuando un trabajador ingresa a una organización y empieza a relacionarse con diferentes áreas, creando vínculos complementarios. Pero también pueden crear vínculos con otros a través de terceras personas. Esta se lleva a cabo a través de la comunicación la cual se puede establecer de muchas formas: directamente por medio de una interacción cara a cara, por conversaciones telefónicas, por correspondencia u otros. La comunicación puede ser unilateral o puede producirse en ambas direcciones.

El nivel de interconexiones en la estructura del mesosistema tiene la capacidad de influir en este y de incrementar el desarrollo por lo que el intercambio de todo tipo en donde la persona se desarrolle y a través de estos entornos se ofrecen oportunidades para establecer vínculos y diadas trans contextuales que reclaman una actividad continua facilitando el desarrollo de las diadas primarias. Del mismo modo se emplean en todos los modos de comunicación entre entornos ofreciendo así información de cada entorno acerca de los demás. Dependiendo de cada espacio puede estar preparándolo para el siguiente a lo que se le llamó transición ecológica. Destacando así una interacción recíproca entre los entornos, la superposición de actividades, el establecimiento de actitudes positivas en ambas direcciones y la seguridad complementariedad de los roles y un equilibrio de

poderes que permita dentro de ese entorno tener el poder de ejercer y mantener un sentido de control en sus respectivos campos de la actividad.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

VIII. Marco Conceptual

Cultura Organizacional

Es la colección específica de valores y normas que comparten las personas y los grupos en una organización. Los valores de esta son sus creencias e ideas de los tipos de metas que los miembros de una organización deben perseguir y acerca de los tipos de metas que los miembros de una organización deben utilizar para lograr esas metas. Charles, H y Gareth, J. (2009).

La cultura organizacional es el conjunto compartido de creencias, expectativas, valores y normas que influyen en la forma en que los miembros de una organización se relacionan entre ellos y cooperan para alcanzar las metas organizacionales. La cultura influye en las conductas y las actitudes laborales de los individuos y los grupos de una organización porque sus miembros adoptan los valores, las normas y las reglas de conducta esperadas que todos comparten. Los empleados hacen suyos los valores y las normas de la organización, y después dejan que esos valores y esas normas rijan sus decisiones y sus acciones. Citado por Jones, G y George, J. (2010).

Es entonces que la cultura organizacional se refiere a las creencias, valores que existen dentro de una organización desde su apertura, también van a influir las creencias de su personal, así como el valor que le brindan a su desempeño laboral, genera un impacto en sus actitudes y comportamiento.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización, la cual, se transforma en la percepción del trabajador, y está a su vez culmina en un componente emocional que repercute en la manera de actuar del individuo. Soto-Trujillo, C. (2019).

La satisfacción se entiende como el contraste estadístico entre la percepción de logro de una necesidad y la importancia relativa de esa misma necesidad. Dentro de este modelo se enmarcan los dos tipos principales de satisfacción vinculados al desempeño laboral: la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral. Alosilla-Velazco, M. (2016).

Para García Peña (2006) en su desarrollo de test de satisfacción laboral mide tres dimensiones; la motivación, satisfacción laboral y el sentido de posición y jerarquía; la motivación refiere la que describe Whittaker & Whittaker (1991) que es "Es una palabra utilizada para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos", diciendo que es "la fuerza impulsora que hace que nosotros queramos hacer determinada acción para lograr un objetivo específico". También hace referencia a los tipos de motivación, y las van diferenciando aquellas que suelen ser, por logro, social, por competencia, por afiliación, por autorrealización y por poder. Cada una refiriéndose a diversos autores. En referencia a la satisfacción laboral retoma a la realizada por Ardouin (2000) que dice "La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos".

Así mismo menciona las características personales que interfieren en la satisfacción el trabajo como la edad, el sexo, la inteligencia y adaptación personal.

Pero no solo esas interfieren en el grado de satisfacción laboral si no las que se desarrollan dentro de la organización como el pago, la seguridad del empleo, participación y reconocimiento personal, posición profesional y supervisión. Estas las retoma García Peña (2006).

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es una medida de la eficiencia y la eficacia o el grado en que se alcanzan los objetivos trazados. En sentido contrario el desempeño laboral deficiente o malo representa insatisfacción laboral por ello es que es observable comparable y explicable. Miranda, Y. (2018).

Considerando que el desempeño laboral varía de persona a persona puesto que para la ejecución de las actividades encomendadas en el trabajo se requiere de un conjunto de habilidades y destrezas, además de la motivación que cada persona tenga. Por lo tanto, el esfuerzo aplicado en la ejecución de una tarea depende de cada trabajador. Está constituido por el conjunto de acciones y conductas evaluables que los trabajadores presentan durante su vida laboral, realizadas con el fin de alcanzar las metas propuestas tanto a nivel individual como organizacional. Con el propósito de evaluar el grado de cumplimiento de estas metas propuestas es que existen diversos enfoques para la evaluación del desempeño. Borsic, Z y Riveros, A. (2017).

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido. Cabezas, E. (2016).

IX. Marco Contextual

De acuerdo a la OPS el sistema nacional de salud en México tiene sus bases en el texto constitucional en dos leyes generales: la ley general de salud y la ley del seguro social. El plan nacional de desarrollo, es la principal planeación del gobierno federal.

Los servicios de salud están financiados por distintas fuentes económicas, subsistemas públicos, de seguridad social o privados. El sector salud se caracteriza por su nivel relativamente bajo de gasto público, encontrándose por debajo del promedio el PIB del 7%. Del total del gasto público, 37.2% fue ejercido por las instituciones que cubren a la población no asegurada. El restante 62.8% lo erogaron las instituciones que dan atención a la población asegurada. Se estima que solo el 4% de la población cuenta con cobertura de seguros privados.

En México se cuenta con dos sectores el público y privado. Dentro del sector público se encuentra el IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA, SEMAR y las instituciones y programas que atienden a la población sin seguridad son la SESA y SPS.

En el sector público existen tres niveles de servicios personales de salud. El primer nivel lleva a cabo acciones de promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención ambulatoria a la morbilidad más frecuente brindada por médicos generales y personal de enfermería, con el apoyo de la comunidad. El segundo nivel de atención brinda las especialidades básicas en hospitales generales o de especialidad y cuenta con servicios de apoyo diagnóstico de imagenología y laboratorio. La atención que se brinda en tercer nivel es especializada, de mayor complejidad y aunada a actividades de investigación clínica y básica con 12 Institutos nacionales de salud.

El primer nivel de atención es el más cercano a la población, hace referencia a la prevención de enfermedades mediante la promoción de la salud, educando y

generando conciencia sobre los buenos hábitos y compromiso hacia la salud. Ayudando a la recuperación y rehabilitación de los pacientes. Contando con una amplia accesibilidad a los servicios para una atención oportuna y eficaz.

El padrón de seguro popular de afiliados supera los 57 millones, esto es 4.4 millones de personas afiliadas a nivel nacional. En el estado de Querétaro se tiene la afiliación de 1, 010,959 habitantes en el seguro popular, lo cual garantiza su atención de salud, prevención de enfermedades y tratamiento.

San Juan del Río es una ciudad y cabecera en el estado de Querétaro, contando con una población de 268,406 habitantes. Con un crecimiento acelerado de la ciudad con una cercanía a Tequisquiapan, el 27 de enero 2016 fue declarada la zona metropolitana de san juan, la cual reúne una población de 349,350 habitantes.

X. Metodología

Tipo de estudio: Cuantitativo

Diseño de estudio: Descriptivo, transversal y analítico.

Delimitación espacio temporal: Cabeceras municipales y jurisdicción sanitaria no.2 de San Juan del río, Querétaro 2019.

Universo: Trabajadores de cabeceras municipales del primer nivel de atención en salud y jurisdicción sanitaria no.2.

Muestra: De una población de 340 trabajadores en cabeceras municipales del primer nivel de atención en salud, registrados hasta junio 2019 en el momento de la encuesta, se obtuvo el tamaño de acuerdo a la prevalencia de cultura organizacional reportado en poblaciones similares de 43 %, encontrado en una población de trabajadores de servicios de enfermería en Morelos 2011, con margen de error del 5% un nivel de confianza de 95% dando como resultado una **muestra** de 181 trabajadores; de los cuales solo participaron 125 trabajadores.

Muestreo: Fue aleatorio estratificado proporcional a los centros de salud y de la jurisdicción sanitaria no 2 de la secretaría de salud del estado de Querétaro.

Fórmula:

$Z = 95\% (1.96)$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$N = 340$

$e = 0.05$

$$n = \frac{N Z^2 p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(340) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (340-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(340) (3.8416) (0.5) (0.5)}{(0.0025) (339) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 326.536 / 1.8074 = 180.6 = 181$$

Tabla I: Distribución del personal de cabeceras de la jurisdicción sanitaria No 2 San Juan del Río, Querétaro.

Jurisdicción sanitaria no. 2	140
Centro de salud urbano	84
Centro de salud oriente	50
Caravana san Juan del Río	14

Fuente: Jurisdicción Sanitaria No 2 junio 2019.

Criterios de selección

Inclusión:

- Personas que quisieron participar en la encuesta.
- Que tengan más de 1 año laborando en la organización.
- Que estuvieron presentes al momento de la aplicación de la encuesta.

Exclusión

- Personas que no quisieron participar en la encuesta.
- Que cursan una incapacidad.
- Personal que estaba de vacaciones.

Eliminación

- Cuestionarios que no estaban contestados.

Procedimiento:

El presente trabajo se realizó en la secretaría de salud del Estado de Querétaro en trabajadores del primer nivel de atención de salud en la jurisdicción sanitaria número II del municipio San Juan del Río. Se gestionó el permiso para encuestar a sus trabajadores.

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo bajo un consentimiento informado firmado, una carta de participación voluntaria (anexo 1), una vez que fueron seleccionados mediante muestreo simple.

Instrumentos:

Se utilizaron cuatro instrumentos para el registro de los datos que representan las variables de estudio

1. Cuestionario de datos socios laborales y de salud de los trabajadores (anexo 2).

2. Instrumento para medir cultura organizacional, Denison Organizational Culture Survey, adaptado por Bonavia (2001). El cuestionario (a partir de ahora DOCS) es una encuesta estandarizada desarrollada para la medición y evaluación de la cultura organizativa. Es un instrumento auto administrado de sencilla y rápida aplicación y de fácil comprensión. Consta de 60 ítems, 5 para cada una de las 12 subescalas o índices propuestos en el modelo de cultura organizacional de Denison. Este modelo agrupa las 12 subescalas en 4 dimensiones o rasgos culturales (lo que hace un total de 15 ítems y 3 subescalas por dimensión). Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= completamente en desacuerdo hasta 5=completamente de acuerdo), con un alpha de cronbach de 0,97 (anexo 3).

3. Test de motivación y satisfacción laboral de García Peña (2006). Consta de 35 ítems, con respuesta en formato tipo likert de tres puntos (positivo=5, intermedio=3 y negativo=1). Las preguntas 2, 5,16 y 23 se invierte su valor; el resto valora al positivo como si, al intermedio, poco, y al negativo no. El instrumento mide indicadores de motivación de manera ordinal: muy motivado (de 91 a 114 puntos), medianamente motivado (51 a 90 puntos) y poco motivado (menos de 50 puntos). Los niveles de satisfacción laboral se reportan como: alta (de 43 a 54 puntos), media (de 24 a 42 puntos) y baja (menos de 23 puntos). Los grados del sentido de posición o jerarquía se reportan como: alto (de 24 a 30 puntos), medio (de 13 a 23 puntos) y bajó (menos de 12 puntos), con un análisis de cronbach del 0,97 (anexo 4).

4. Cuestionario escala de likert desempeño laboral de Núñez (2017). Consta de 33 ítems, con 5 dimensiones: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo, con una escala de medición: nunca = 1, raras veces = 2, a veces= 3, casi siempre = 4 y siempre = 5. Con un rango para valorar el desempeño laboral con puntuación 33-76 (bajo) 77-120 (regular) 121-165 (óptimo), con un alpha de cronbach de 0,91 (anexo 5).

Plan de análisis

Para el análisis de los resultados se elaboró una base de datos en el programa Excel y se validó la confiabilidad de la captura, posteriormente los datos se sometieron a los análisis estadísticos: para variables nominales u ordinales, se aplicaron los estadísticos descriptivos, y para las variables cuantitativas los estadísticos de tendencia central. Se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS con licencia universitaria). Para la prueba de hipótesis se llevó a cabo el análisis de correlación de rho de Spearman, dado que las variables cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral son medidas discretas.

Para la prueba de hipótesis se llevó a cabo un análisis de correlación con el estadístico rho de Spearman (cultura organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral) dado que son variables escalares.

Recursos:

• Humanos	1 Director de Protocolo de Investigación 1 Lic. Enfermería
• Financieros	Pasajes \$ 240 Comidas \$ 100 Hospedaje \$ 500 Bebidas \$ 600
• Materiales	Copias \$ 240 Lapiceros \$ 50 Impresiones \$ 300 Libros \$ 300
• Tecnológicos	Computadora \$ 9,000 mil Internet \$ 250 mensualidad Programa SPSS

Fuente: Elaboración propia

XI. Operacionalización de las variables

VARIABLES DEPENDIENTES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Cultura Organizacional	Es un fenómeno colectivo que involucra la respuesta de las personas a la incertidumbre y el caos que son inevitables en la experiencia humana. Estas respuestas cae de dos categorías, la primera es la sustancia de una cultura como un fenómeno colectivo que involucra la respuesta de las personas a la incertidumbre y el caos que son inevitables en la experiencia humana	Percepción que tiene el trabajador hacia su organización que toma en cuenta sus valores, políticas y creencias.	<p>Implicación (Involvement):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Empowerment. Ítems 1 al 5. – Trabajo en equipo. Ítems 6 al 10. – Desarrollo de capacidades. Ítems 11 al 15. <p>Consistencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Valores centrales. Ítems 16 al 20. – Acuerdo. Ítems 21 al 25. – Coordinación e integración. Ítems 26 al 30. <p>Adaptabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Orientación al cambio. Ítems 31 al 35. - Orientación al cliente. Ítems 36 al 40. – Aprendizaje organizativo. Ítems 41 al 45. <p>Misión:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dirección y propósitos estratégicos. Ítems 46 al 50. – Metas y objetivos. Ítems 51 al 55. – Visión. Ítems 56 al 60. 	Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert (desde 1= completamente en desacuerdo hasta 5= completamente de acuerdo)	Escala Likert	Instrumento para medir cultura organizacional Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey. Adaptado por Bonavia (2001).	60

Satisfacción laboral	Es un conjunto de satisfacciones que tiene el individuo que le proporcionará un bienestar.	Cualitativa ordinal y distribuido de acuerdo al porcentaje de la muestra.	Motivación , satisfacción de valores se toman en cuenta la frase 1 al 3; la creencias de 4 a la 6; Clima de 7 a la 9; normas de 10 al 12; símbolos de la acción, posición jerárquica .	positivo , intermedio y negativo	Escalar	Test de motivación y satisfacción laboral, autor García Peña (2006).	35
----------------------	--	---	---	--	---------	--	----

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Desempeño Laboral	Medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo y de manera general en la organización y sobre esa base establecer el nivel de su contribución a los objetivos de la empresa.	Características sobre la forma y el tiempo en que se realicen las tareas encomendadas por la organización impactando en el comportamiento laboral.	Orientación de resultados y Calidad: Ítem 1- 7 <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimento • Planificación • Volumen • Racionalización • Compromiso • Preocupación Relaciones Interpersonales: Ítem 8- 15 <ul style="list-style-type: none"> • Correcto • Supervisión • Respeto • Amabilidad • Plazo • Responsabilidad • Normas • Conocimiento Iniciativa: Ítem 16-22 <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Orientación • Conflictos 	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) 33-76 (bajo) 77-120 (regular) 121-165	Escalar	Tests de Desempeño Laboral. Núñez Castro (2017).	33

			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Toma de decisiones • Influencia • Claridad <p>Trabajo en Equipo: Ítem 23-33</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas ideas • Asequible • Anticipación • Resolución de conflictos • Integración • Identificación • Comunicación • Colaboración • Compromiso • Claridad 	(óptimo)			
--	--	--	--	----------	--	--	--

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Sexo	Características biológicas que permiten clasificar a los seres humanos en hombres o mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> • Hombre • Mujer 	Total de hombres y mujeres que laboran dentro de la organización.	Cualitativa nominal	Cuestionario datos socio-laborales
Edad	Días vividos de la persona, desde que nace y hasta que muere, se tomará en años.	Número en años	En cumplidos. años	Cuantitativa nominal	Cuestionario datos socio-laborales
Escolaridad	Último grado aprobado en el ciclo de instrucción más avanzado que declare haber cursado la persona en el Sistema Educativo Nacional.	Básica, Media superior, superior, posgrados.	Último año de escolaridad.	Cuantitativa ordinal	Cuestionario datos socio-laborales

Estado civil	Es la situación legal en que se encuentran las personas mayores de 12 años de acuerdo con lo estipulado en la ley de país.	Soltero, casado, viudo, unión libre, divorciado.	Soltero, casado, viudo, unión libre, divorciado.	Cuantitativa nominal	Cuestionario datos socio-laborales
--------------	--	--	--	----------------------	------------------------------------

Dirección General de Bibliotecas UAQ

XII. Consideraciones éticas

Esta investigación se encuentra basada en principios bioéticos conformados por el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación (2007), Código Núremberg (1947) y Declaración de Helsinki (1964). Donde se hace prevalecer el criterio del respeto a la dignidad y la protección de los derechos y bienestar de los participantes. Por lo que esta investigación se apegó a la Ley General de Salud en materia de investigación con seres humanos. En el contexto nacional se considera la Ley General de Salud en materia de investigación, en el artículo 17.- el cual se considera como riesgo de la investigación a la probabilidad de que el sujeto de investigación sufra algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio. Para efectos de este Reglamento, las investigaciones se clasifican en: I.- Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquéllos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: cuestionarios, entrevistas, revisión de expedientes clínicos y otros, en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

De igual forma con el Artículo 21.- para que el consentimiento informado se considere existente, el sujeto de investigación o, en su caso, sus representantes legales deberán recibir una explicación clara y completa, de tal forma que pueda comprenderla, por lo menos, sobre los siguientes aspectos: I. La justificación y los objetivos de la investigación; II. Los procedimientos que vayan a usarse y su propósito, incluyendo la identificación de los procedimientos que son experimentales; III. Las molestias o los riesgos esperados; IV. Los beneficios que puedan observarse; V. Los procedimientos alternativos que pudieran ser ventajosos para el sujeto; VI. La garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaración a cualquier duda acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación y el tratamiento del sujeto;

VII. La libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio, sin que por ello se creen prejuicios para continuar su cuidado y tratamiento; VIII. La seguridad de que no se identificará al sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad; IX. El compromiso de proporcionarle información actualizada obtenida durante el estudio, aunque ésta pudiera afectar la voluntad del sujeto para continuar participando; X. La disponibilidad de tratamiento médico y la indemnización a que legalmente tendría derecho, por parte de la institución de atención a la salud, en el caso de daños que la ameriten, directamente causados por la investigación, y XI. Que, si existen gastos adicionales, éstos serán absorbidos por el presupuesto de la investigación. Artículo 100.- la investigación en seres humanos se desarrollará conforme a las siguientes bases:

I. Deberá adaptarse a los principios científicos y éticos que justifican la investigación médica, especialmente en lo que se refiere a su posible contribución a la solución de problemas de salud y al desarrollo de nuevos campos de la ciencia médica;

II. Podrá realizarse sólo cuando el conocimiento que se pretenda producir no pueda obtenerse por otro método idóneo;

III. Podrá efectuarse sólo cuando exista una razonable seguridad de que no expone a riesgos ni daños innecesarios al sujeto de experimentación;

IV. Se deberá contar con el consentimiento informado por escrito del sujeto en quien se realizará la investigación, o de su representante legal en caso de incapacidad legal de aquél, una vez enterado de los objetivos de la experimentación y de las posibles consecuencias positivas o negativas para la salud:

V. Sólo podrá realizarse por profesionales de salud en instituciones médicas que actúen bajo la vigilancia de las autoridades sanitarias competentes. La realización de estudios genómicos poblacionales deberá formar parte de un proyecto de investigación;

VI. El profesional responsable suspenderá la investigación en cualquier momento, si sobreviven el riesgo de lesiones graves, discapacidad, muerte del sujeto en quien se realice la investigación;

VII. Es responsabilidad de atención a la salud proporcionar atención médica al sujeto que sufra algún daño, si estuviere relacionado directamente con la investigación, sin perjuicio de la indemnización que legalmente corresponda, y

VIII. Las demás que establezca la correspondiente reglamentación.

De acuerdo con lo anterior la presente investigación queda en un nivel I riesgo mínimo por lo que a los participantes se les explicara el objetivo del presente estudio y se les entregará la carta de consentimiento (anexo I), informándoles que en el momento que ellos no quisieran participar tendrán la total libertad para no proseguir con la investigación. En caso de presentar algún efecto adverso como parte del proceso de la investigación los responsables del proyecto se les brindara atención que se amerite de acuerdo a la situación durante el proceso de la investigación.

XIII. Resultados

Características Socio demográficas:

La población total de los trabajadores del primer nivel de atención en salud de la Jurisdicción Sanitaria No.2 es de 340; se obtuvo una muestra aleatoria representativa de 125 participantes. El 69%(86) fueron mujeres; 31%(39) hombres, la edad promedio fue de 40.0 años (± 5.3) en un rango de 35 a 50 años; en cuanto a su estado civil 55%(69) son casados y 43%(54) solteros.

El 27% (34) reportó tener dos hijos, 26%(33) no tienen hijos, 23%(28) solo uno, 20%(25) tiene tres y 4%(5) tienen cuatro. Referente a las personas que dependen económicamente de ellos; el 29%(36) mantiene a dos personas, 22%(27) solo una, 20%(25) a nadie y 18%(23) a tres personas. Respecto al desarrollo académico el 55%(68) tienen licenciatura, 23%(29) nivel técnico, 11%(14) preparatoria, 10%(13) maestría y 1%(1) secundaria.

Características socio laborales:

En cuanto a la antigüedad laboral, desde su primer trabajo al actual se solicitó el número de años y el promedio fue de 18(± 6.4). La antigüedad en la función actual dentro de la organización en promedio fue 8(± 4.0) años de antigüedad laboral. Así mismo el 72%(90) reportó no tener otro empleo y el 28%(35) sí entre los que se encuentran consultorios privados e instituciones públicas gubernamentales. Para identificar si los trabajadores realizan cambio de turno refirieron que no; ya que son turnos que están fijos. El promedio de horas trabajadas a la semana fue de 40(± 5.0). De acuerdo a las horas que laboran semanalmente (véase tabla 1).

Tabla 1. Distribución de horas semanales que laboran los trabajadores del primer nivel de atención en salud.

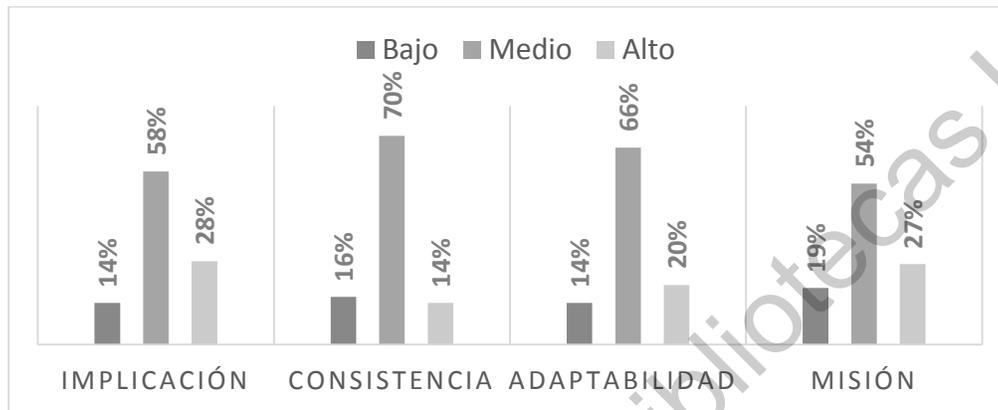
Horas Laborales	Frecuencia	Porcentaje
10-20 horas	2	2
21-30 horas	9	7
31-40 horas	103	82
41-50 horas	7	5
52-60 horas	2	2
Datos perdidos	2	2

Fuente directa n: 125

Cultura Organizacional

Se evaluó la Cultura Organizacional con el Instrumento Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey Adaptado por Bonavia (2001); valorado por una escala Likert que va desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, consta de 4 dimensiones; Implicación, consistencia, adaptabilidad y misión; el 70% (87) evaluaron la consistencia con nivel medio, lo cual indica que los trabajadores no comparten del todo los valores ni sentimiento e identidad de la organización, esto se traduce en la dificultad para lograr acuerdos esenciales y el sentimiento de incertidumbre en la coordinación e integración de equipos de trabajo para lograr alcanzar los objetivos comunes. En cuanto a la Adaptabilidad en la organización fue evaluada con un 66%(82) como medio, esto implica que no identifican con certeza las necesidades de sus usuarios y no son tomadas en cuenta para mejorar sus servicios, la falta de asumir riesgos y aprender de estos, aunado a ello una compleja adaptabilidad para aceptar los cambios y esto implica una tardía reacción para adaptarse a las nuevas necesidades sociales, así como una difícil visión para anticipar y tratar los problemas emergentes. Para la dimensión de implicación 58% (72) con nivel medio y por último la misión con 54%(68). Véase gráfica 1.

Gráfica 1. Evaluación porcentual del nivel de Cultura Organizacional en trabajadores del primer nivel de atención en salud, San Juan del Río, Querétaro.

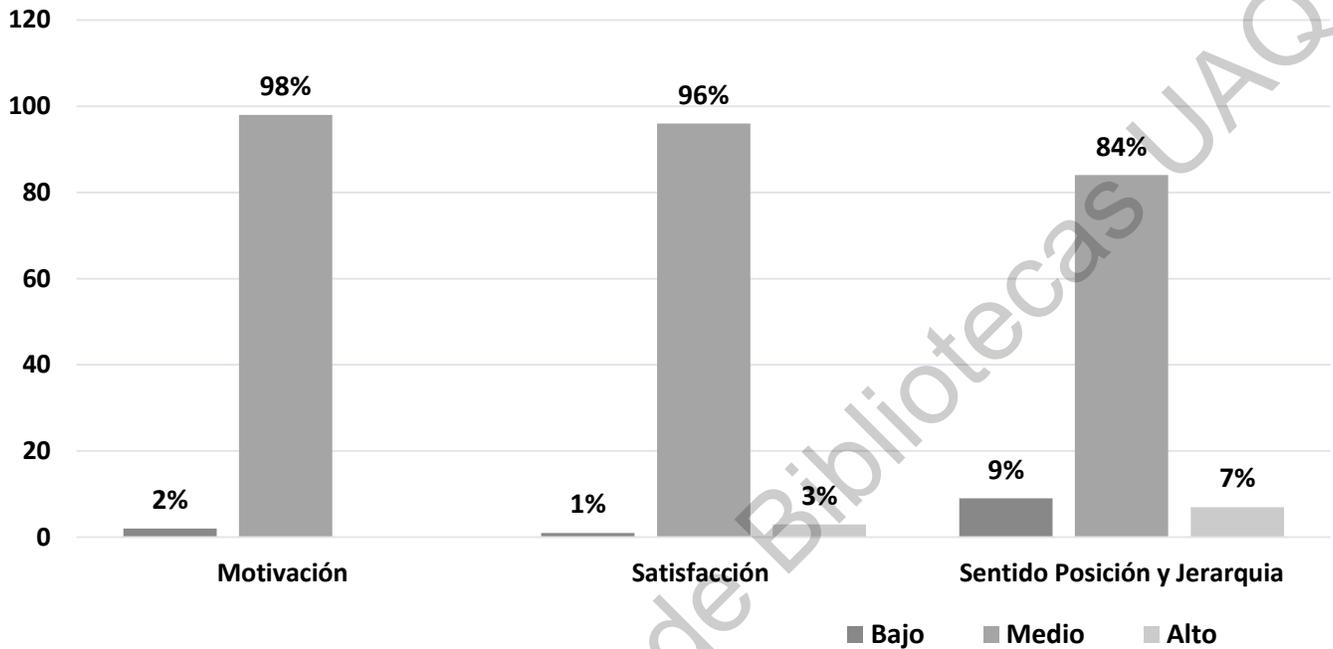


Fuente: propia n: 125

Satisfacción Laboral

Se evaluó la Satisfacción Laboral con el instrumento Test de Motivación y Satisfacción Laboral de García (2006), siendo una escala tipo Likert que consta de 35 ítems evaluándose con tres niveles alto, medio y bajo conformado por 3 dimensiones satisfacción, motivación y sentido de posición y jerarquía; dentro de las cuales el 98%(122) de la dimensión motivación fue evaluada con un nivel medio, lo que significa que los trabajadores a pesar de su salario y de las prestaciones que les brinda la organización, la seguridad laboral es una de las inquietudes que les genera incertidumbre para desarrollar sus actividades profesionales y esto es un factor que impacta en la motivación del personal. En la dimensión de Satisfacción el 96%(120) fue evaluada con un nivel medio, lo que implica la falta de compatibilidad entre las exigencias de la organización con las actividades que realiza el trabajador, esto debido a la falta de interés, esfuerzo y dedicación que el trabajador tiene hacia su actividad laboral y por último en la dimensión de sentido de posición y jerarquía donde el 84%(105) refieren estar en un nivel medio (Véase gráfica 2).

Gráfica 2. Evaluación porcentual del nivel de satisfacción laboral en trabajadores del primer nivel de atención en salud, San Juan del Río, Querétaro.



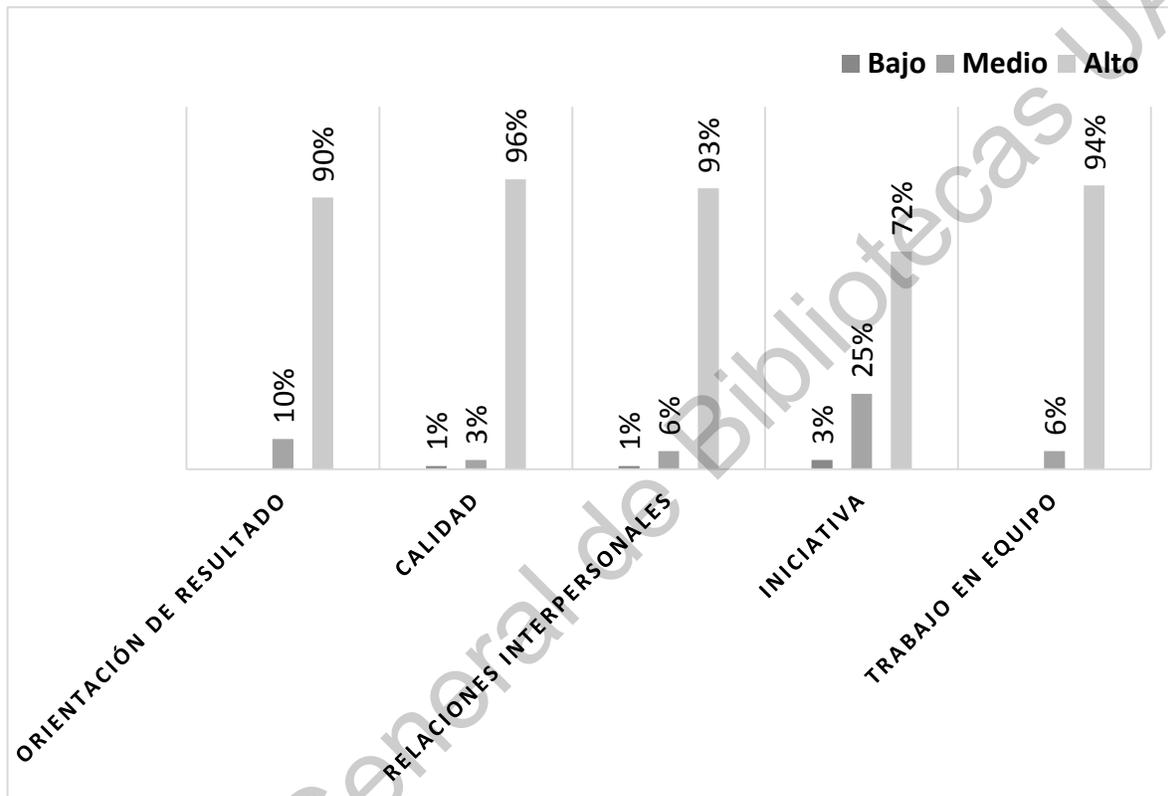
Fuente propia n: 125

Desempeño Laboral

Se evaluó el Desempeño Laboral con el test de desempeño laboral de Núñez (2017), valorado por una escala Likert que va desde bajo-alto, consta de 33 ítems con 5 dimensiones; orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo, en la percepción de la dimensión calidad el 96%(120) la evalúan como alto, lo que significa que al realizar su trabajo muestran una amabilidad en la atención al usuario brindándoles una credibilidad, fiabilidad en su atención basada en una empatía, con una comunicación clara y comprensible que satisface las necesidades del usuario. Para la dimensión trabajo en equipo el 94%(118) fue evaluado como alto en donde los trabajadores perciben tener objetivos y metas claras y en donde están dispuestos a colaborar y participar en

grupo siempre con el objetivos de lograr las metas, para las siguientes dimensiones de relaciones interpersonales, orientación de resultados e iniciativa con el 93%(117); 90%(113) y el 72%(90) con un nivel alto (véase gráfica 3).

Gráfica 3. Evaluación porcentual del nivel de Desempeño Laboral en trabajadores del primer nivel de atención en salud, San Juan del Río, Querétaro.



Fuente propia n: 125

Para la comprobación de hipótesis se realizó la prueba de Spearman (ρ), donde se encontró una relación moderada entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional con las dimensiones de relaciones interpersonales y calidad de desempeño laboral, ($\rho=0.301$) ($p=0.01$); ($\rho=0.222$) ($p=0.013$), es decir la forma en que una organización asuma riesgos, aprenda de sus errores y la capacidad para introducir cambios se va a relacionar con la forma de relaciones interpersonales de sus trabajadores, por lo que estará impactando en la interacción y las relaciones de amistad que se genere entre los miembros de la organización, en cuanto a la calidad implica la finalidad de conseguir con los trabajadores una

excelencia en el desarrollo de sus habilidades integrando una mejor gestión profesional y personal.

Otra de las dimensiones de cultura organizacional en la que se observó una relación baja, fue la consistencia con la calidad y relaciones interpersonales ($\rho=0.293$ $p=0.01$); ($\rho=0.232$) ($p=0.09$), lo que conlleva que esta organización de salud se debe de tener claro de forma escrita sus funciones y el cómo desempeñarlas en donde se deben integrar con los objetivos que favorezcan a la organización integrando la satisfacción profesional y personal de los trabajadores, siempre considerando a los trabajadores como seres sociales (su forma de vida, cultura, religión). Y por último se obtuvo una relación baja entre la misión con la calidad y las relaciones interpersonales ($\rho=0.263$) ($p=0.003$); ($\rho=0.223$) ($p=0.012$), esto involucra el tipo de trabajadores que colaboran en la organización sanitaria, el liderazgo de los directivos y el tipo de acciones que se lleven a cabo, por lo que si se tiene una comunicación clara y comprensible así como una empatía entre los colaboradores se podrá obtener una cultura organizacional fuerte, no olvidando la capacidad para resolver conflictos y la honestidad con los colaboradores.

En cuanto a la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores la dimensión de motivación y calidad ($\rho=0.233$) ($p=0.009$) en la que se muestra una relación baja, lo que significa que dependiendo de las aspiraciones personales de los trabajadores, la seguridad laboral, se va a relacionar con la calidad lo que va a influir en comprender las necesidades de los usuarios y en ser responsables con el tiempo de respuesta que implique para dar solución a su problema de salud.

IX. Discusión

En este estudio se relacionaron las variables Cultura Organizacional y la satisfacción laboral con los el desempeño laboral en el primer nivel de atención. De acuerdo con la percepción de los participantes la cultura Organizacional es evaluado con un nivel medio a la organización, por lo que, que se reflejó en la que la forma en que se adapta organización a las nuevas necesidades sociales, entornos y políticas que implica que las organizaciones sanitarias se adapten a las condiciones y puedan introducir cambios dentro de esta con la finalidad de mejorar la capacidad de atención tomando en cuenta las esferas de orientación, el usuario y la forma en que el aprendizaje dentro de la organización se da.

Estos resultados coinciden con lo referido por Flores, A. (2021), quien menciona que la falta de innovación, así como el poco compromiso organizacional tiene un impacto en la cultura organizacional, a su vez, el modificar los componentes existentes en la organización con el fin de mejorarlos puede ayudar a una nueva renovación de una estructura organizativa la cual tiene la tiene que ver con el conjunto de elementos que facilitan el actuar de los trabajadores de la organización como el desempeño organizacional, generando los sentimientos de lealtad, que a su vez promueve una gestión estratégica proactiva en beneficio de los trabajadores y de las instituciones del sector público de salud.

Así mismo, confirma lo señalado por Núñez, M., Mercado, P y Banegas, R.(2015) respecto a la cultura organizacional como la oportunidad en donde una cultura flexible se relaciona con el capital intelectual de los trabajadores mediante la estimulación del trabajo en equipo, desarrollo profesional fomentando la innovación y creatividad dentro de la organización, asimismo Díaz, G., Plaza, M y Hernández, H. (2020) refirieron que las conductas de los trabajadores así como, la gestión positiva en la reestructuración en los procesos fortalece la estabilidad de la organización.

También si consideramos la postura de Reyes, J y Muros, H.(2018) sustentan que la cultura organizacional está basada en el compromiso y convicción, los cuales son

elementos que ayudan a dar una visión, lo que permite transformar la cultura organizacional y fomentar de forma positiva, para que se generen ambientes laborales armónicos, propiciando a que los trabajadores se auto realicen y tengan una satisfacción de sus necesidades e interés mutuos, esto favorece a desarrollar una fuerza laboral física y psicológicamente saludable, lo que será capaz de mantener un ambiente de trabajo y una cultura organizacional positivos. Esto ayuda a que cuando existen ambientes turbulentos, los empleados son capaces de sobrevivir en periodos críticos y aprender lecciones, incluso salir más fortalecidos.

En relación al nivel de motivación, satisfacción y sentido de posición y jerarquía, se encontraron en un nivel medio, es decir se encuentran confundidos al momento de realizar sus funciones con disposición y entusiasmo, aunado a esto, la inestabilidad de las condiciones laborales, deficientes prestaciones, afectando a las aspiraciones personales, en la dimensión de sentido y posición y jerarquía de su trabajo, es decir, percibe confusión en el mando inmediato, poco reconocimiento positivo por lo que hacen y consideran que no se les asigna adecuadamente su trabajo.

Álvarez et al (2016). Dice que el factor más importante para la satisfacción es el sistema y las condiciones laborales de la institución, ya que un grupo de profesionales perciben que la forma y la estructura jerárquica afecta la satisfacción laboral, la cual puede ser de forma positiva o negativa. Otros con los que coinciden con lo anterior son Zayas, P., Báez., R, Zayas, J y Hernández, M. (2015), Nader, M., Peña, S y Sánchez, E. (2014). Por lo que la importancia del trabajo en la vida de las personas probablemente es la mejor explicación de la fuerte relación entre la insatisfacción laboral y la satisfacción en la vida Arias, W y Arias, G. (2014).

Con respecto al desempeño laboral se evaluaron en un nivel alto, en donde los trabajadores consideraron que su calidad de servicio, el trabajo en equipo que realiza, la forma en que se relacionan, así como la orientación en el cumplimiento de metas son elementos que les ayudan a desarrollar y fortalecer sus habilidades con respecto a su ejercicio profesional. Coincidiendo con algunos otros estudios como el de Miranda, Y.(2018), quien menciona que el desempeño laboral y la motivación están altamente relacionadas con los resultados de Borsic, Z y Riveros,

A.(2017), la forma en cómo gestionan sus emociones los empleados se verá afectado su nivel desempeño que tienen los trabajadores y esto va a estar influenciado por las relaciones interpersonales, la percepción de las emociones y los años de experiencia laboral, por lo que refiere que a medida que aumenta el nivel de la percepción de las emociones se reduce su nivel de desempeño laboral. Sin embargo, Bohorquez, E., Pere, M y Caiche, W. (2020), comentan que las competencias, conocimientos y habilidades aportan de manera significativa al desarrollo de las actividades que benefician directamente a la institución por lo que considera que los trabajadores deben de contar con los recursos necesarios para cumplir con sus labores, esto les ayuda a entregar resultados en el tiempo establecido, manteniendo un buen ambiente laboral y evitando conflictos entre compañeros.

Si bien cada una de las variables ha sido estudiada de manera independiente algunos estudios relacionan la cultura organizacional y la satisfacción laboral y el desempeño laboral en las organizaciones y un impacto en la administración, sin bien existen estudios que asocian estas variables en trabajadores que brindan servicios, no se encontró alguno que se enfocara a los trabajadores del área de salud. Por lo que los resultados refuerzan algunas investigaciones, pero también sugieren la importancia que debe tener el gestionar programas que ayuden a mejorar la cultura y la satisfacción de los trabajadores teniendo en cuenta que esto va a beneficiar a la calidad del servicio de la organización.

Es importante mencionar que estos resultados corroboran la teoría del desarrollo humano, en donde los individuos están influenciados por las condiciones culturales, sus valores, creencias y percepciones que tienen lo que influye en su comportamiento y desempeño, siendo esto un proceso continuo y dinámico que se debe de evaluar periódicamente para generar estrategias que ayuden y fortalezcan la calidad y excelencia del trabajo desarrollado por los trabajadores.

X. Conclusiones

Para la valoración de la cultura organizacional se utilizó un instrumento adaptado por Thomas Bonavia (2001), en donde se observó que la cultura dentro de la organización está influenciada y comprometida por una diversidad de factores; entre los que se encuentran el trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades y el liderazgo que se lleva a cabo, aunado a ello el conjunto de valores y acuerdos a los que lleguen los integrantes de la organización, trascendiendo en la disponibilidad para afrontar y adoptar los cambios necesarios en la institución.

En cuanto la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario desarrollado por García Peña (2006), se reflejó que los empleados evaluaron con un nivel medio en todas las dimensiones, esto a su vez indica que no solo tiene que ver la satisfacción con su salario y las prestaciones que ofrece la institución, si no que la seguridad laboral, la función y la carga de trabajo que tienen los empleados, son condiciones que generan riesgo el compromiso y la motivación para realizar su actividad laboral.

El desempeño laboral es un factor psicosocial, en el cual los empleados evalúan su desarrollo y habilidades con la realizan su actividad profesional. En donde las experiencias, valores, actitudes, conocimiento y motivaciones serán un factor en el logro de los objetivos. En sus resultados mostraron un nivel alto de percepción de desempeño, lo que muestra que trabajar las relaciones entre compañeros es un determinante para cumplir las metas. Sin embargo no se sienten incluidos en la organización esto trae como consecuencia que la gran complejidad para lograr acuerdos entre empleados y personal encargado o puestos directivos.

En la comprobación de la hipótesis se mostró que la cultura organizacional en las instituciones públicas del primer nivel de atención se relacionó con el desempeño, la importancia de la adaptación, consistencia y misión de la organización influye en la forma en que se relacionan los trabajadores y la calidad de su desempeño. Por lo que es importante desarrollar estrategias

en donde todos los participantes de la organización se involucren para llevarla a una consolidación no solo en el servicio que ofrecen, si no que trasciende en la vida de sus colaboradores de forma positiva.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

XI. Sugerencias

- Implementar capacitación tanto a altos mandos como a empleados en el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo.
- Generar estrategias encaminadas al manejo de la comunicación en los diferentes niveles de la organización.
- Generar programas de supervisión y retroalimentación sobre las problemáticas emergentes que se bien en la institución.
- Fomentar una cultura de integración positiva en la organización, basada en la difusión de normas, reglamentos, misión y visión de la institución, aplicando los valores de equidad, justicia, respeto para crear una organización integral.

XII. Referencias Bibliográficas

Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, factores que afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, vol. 8, núm. 4, pp.1 - 12.

Alfaro, J., Guzmán, J., Reyes, F., García, C; Varela J y Sirlopú D. (2016). Satisfacción Global con la Vida y Satisfacción Escolar en Estudiantes Chilenos. *Psykhé*, núm. 25, pág.1-14.

Alosilla-Velazco, M. (2016). La influencia de la satisfacción con la familia y con el estatus materias en el desempeño. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Social. pág. 1-50.

Álvarez, L., De Miguel, M., Noda, M., Álvarez, L y Galcerán, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 42, núm. 3, pág. 407-417.

Arias, W y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, vol.16, núm.51, pág.185-191.

Bohorquez, E., Pérez, M., Caiche, W y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y sociedad*, 12(3), 385-390.

Bonavia, T., Prado, V y Tomas, D (2009). Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey. Universidad de valencia.

- Borsic, Z y Riveros, A. (2017). La gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de Educación Superior. Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Bortoluzzi, D., Anzilago, M y Lunkes, R. (2019). La influencia de la cultura organizacional en la relación entre estrategia y sistema control gerencial. *Estudios y perspectivas de turismo*, vol.28, pag.675-695.
- Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano. Londres: Harvard University Press, Cambridge.
- Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Industrial data*, vol. 19, pág. 59-68.
- Candel, M., Soler, M y Meseguer, M. (2013). Las competencias de Bartram como predictoras del desempeño en el sector del juego. *Universitas Psychologica*, vol. 13, núm. 1, pág. 207-215.
- Camacaro, V. (2020). Gerentes de salud y su accionar en el desempeño laboral. *Aula virtual*, vol.2, núm.2, pág. 14-26.
- Crespo, S., Agama, A., González, M., De la Peña, B y Torres, M. (2016). Opinión del jefe inmediato sobre el desempeño de los egresados de la Licenciatura en Enfermería. *Investigación enfermería e Imagen desarrollo*; Vol.18, núm. 2, pág.107-120.
- Charles, L y Gareth, J. 9na edición. (2009). Administración estratégica, un enfoque integral. México: Cengage Learning.
- Chiang, M., Gómez, N y Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile, *cuadernos de administración*, vol. 30 (52), pág. 65-74.
- Curry, L., Linnander, E., Brewster, A., Ting, H., Krumholz, H y Bradley, E. (2015). Cambio de cultura organizacional en hospitales de EEUU: un estudio de

intervención longitudinal de métodos mixtos. *Implementation Science*, vol. 10, núm. 29, pp. 1-11.

Díaz, C., Gutiérrez, H y Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista cuidarte*, vol.9, núm. 1, pág. 1973-1987.

Díaz, G., Plaza, M y Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista espacios*. 41(27). pág. 109-122.

Flores, A. (2021).Capital estructural y desempeño organizacional en el sector público de salud del estado Tamaulipas, México. *Revista iberoamericana de las ciencias de la salud*, vol. 10, núm. 19, pág.29.

García-Peña, C. (2006). Estudio ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral del hospital otorrino y oftalmológico. El salvador.

Hamui-Sutton, A., Vives-Varela, T., Gutiérrez-Barreto, S., Castro-Ramírez, S., Lavalle-Montalvo, C y Sánchez-Mendiola, M. (2014). Cultura organizacional y clima: el aprendizaje situado en las residencias médicas. *Investigación en educación médica*, vol. 3, núm. 10, pág. 74-84.

Herrera, J y Sánchez, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores de IPN, un análisis estructural. *Ra Ximhai*, vol. 8, núm. 2, pp. 217 - 232.

Jones, G y George, J. (2010). *Administración contemporánea*, México, D. F. DERECHOS RESERVADOS © 2010, 2006 respecto a la segunda edición en español por MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc.

Loyo de Falcón, E. (2015). La cultura organizacional desde la perspectiva del docente UNEFA. *Omnia*, vol. 21, núm. 2, pág. 53-70.

Marulada, C., López, L y Cruz, G. (2018). La cultura organizacional, factor clave para la transferencia de conocimiento en los centros de investigación del

triángulo del café de Colombia. *Información tecnológica*, vol. 29 (6), pág. 245-252.

Martínez G., Guevara, A y Vallés, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, vol. 12, núm. 6, pág. 123-134.

Miranda, Y. (2018). Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén – Trujillo. Tesis, Escuela de posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

Nader, M., Peña, S y Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios gerenciales*, núm. 30, pág. 31-39.

Núñez, M., Mercado, P y Banegas, R. (2015). Relación entre Cultura Organizacional (flexible y rígida) y Capital Intelectual. *Conciencia Tecnológica*, núm. 49, pág. 4-11.

Núñez, E (2017). Desempeño Laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junnin-2017. Perú.

Ortega-Altamirano, D., Aleman-Escobar, M., Brito-García, I; Rueda C y Salcedo-Álvarez, R. (2011). Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la secretaría de salud de Morelos, México. *Salud pública de México*, vol.53, núm.1, pág. 11-16.

Peña-Ochoa, M y Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, vol.7, núm. 1, pág. 201-222.

Rocha, R., Ludmilla, F., Marziale, P., De Carvalho, M., Cardeal, M., Toscano S y Chiodi M. (2014). La cultura organizacional de un hospital público brasileño. *Rev. Esc Enferm USP*, núm. 48, vol.2, pág. 308-314.

Rodríguez, C y Romo, L. (2013). Relación entre Cultura y Valores Organizacionales *Conciencia Tecnológica*, núm. 45, pág. 12-17.

- Rodríguez, M., Andrés, A., Paz, M., Lizana, J y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, vol. 2, pág. 219 - 234.
- Reyes, J y Moros, H. (2018). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista electrónica estudios del desarrollo social: Cuba y América Latina*, pág. 201-217.
- Sanin, J y Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, vol. 13, núm. 1, pág. 1- 23.
- Silva, D., Méndez, P., Arancibia, D y Cortes, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Revista universidad y sociedad*, vol.12, núm. S1, pág. 53-60.
- Soto-Trujillo, C. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización. Una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Desarrollo Humano. pág. 1-178.
- Jaime, P y Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional, dos constructos para explicar un mismo fenómeno. *Dialnet*, Vol. I, Pág. 296-324.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización. *Facultad de ciencias económicas*, núm. 23, pp. 35-51.

Anexo 1

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Santiago de Querétaro, Qro a ____ de _____ del 20

Folio

Por medio de la presente y en pleno uso de mis facultades doy mi consentimiento para participar libremente en el proyecto de investigación el cual tiene por nombre "Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores en el primer nivel de atención en salud". Cuyo objetivo es determinar la relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño laboral. Esta investigación se rige bajo principios bioéticos de manera internacional como el Código Núremberg (1947) y Declaración de Helsinki (1964), y en lo nacional en la Ley General de Salud (2017) en el Artículo 17. Quedando clasificada como nivel I riesgo mínimo, para la obtención de datos se aplicarán cuestionarios cuya información será tratada de forma confidencial.

Dicha investigación es conducida por la estudiante de posgrado de la facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ): L.E. Desiree Yvonne Baltazar Gómez, correo electrónico: desiree-rocket@hotmail.com, teléfono: 4273066077, si por alguna razón se provocara algún malestar o evento adverso durante el proceso de la aplicación de los cuestionarios, se le ofrecerá la contención en el departamento de psicología de la facultad de enfermería de la UAQ.

Solicitando su participación para dicho estudio haciendo énfasis en los siguientes puntos:

- Al firmar este documento aceptará participar en dicha investigación.

- Su participación será voluntaria por lo tanto podrá abandonar la investigación en el momento que lo desee.
- La información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito.
- Si el participante tiene alguna duda, podrá hacer preguntas en cualquier momento durante la participación a los investigadores.
- La participación del trabajador no tendrá costo.

De antemano agradecemos su colaboración, dejando claro que es de gran importancia su participación.

Nombre y firma del trabajador

Anexo 2
Cuestionario de Datos Socio-
laborales

1.- ¿Cuántos años tiene usted?
_____ Años.

2.- ¿Cuál es su sexo?

1) Masculino

2) Femenino

3.- Marque con una X su estado civil.

Soltero ___

Casado ___

4.- Anote el número de años que cursó:

Primaria

Secundaria___

Preparatoria___

Carrera técnica___

Licenciatura___

Maestría___

Doctorado___

5.- ¿Cuántos años lleva trabajando (desde el primero al actual)?_____ años.

6.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa actual?_____ años.

7.- ¿Tiene otro empleo?

Si, _____ Cuál

No

8.- ¿Cuántas horas a la semana trabaja en esta empresa o institución?
_____ Horas por semana.

9.- ¿Cuántos días trabaja a la semana? _____ días.

10.- ¿Hace cambio de turno en tu trabajo?

Sí, _____
¿Cada _____ cuándo?

No

11.- ¿Cuántos hijos tiene?

12.- ¿A cuántas personas sostiene económicamente? (Sin Incluirse)

13.- ¿Cuántas horas duerme al día?
_____ Horas.

14.- Durante la jornada laboral ¿Presenta sensación de sueño?

Si

No

15.- ¿Tiene descansos en su jornada laboral?

Si, cuánto dura _____ minutos

No

16.- ¿Toma algún medicamento para dormir?

Si, _____ cuál

No

17.- ¿Padece alguna enfermedad crónica degenerativa?

Si

Especificar:

17.1 ¿Cuánto tiempo tiene con esa enfermedad? _____ años.

17.2 En los últimos 6 meses ha faltado a su trabajo por problemas de salud

Si. Cuántos días _____

No.

18. ¿Qué actividades realizas fuera del trabajo? (marque todas las que realiza)

Deporte

Ver T.V.

Leer

Aseo De La Casa

Dormir Únicamente

Salir Con Amigos

Anexo 3

Cuestionario para medir Cultura Organizacional

A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca valorar la Cultura Organizacional del personal de salud.

Los datos serán manejados confidencialmente.

Instrucciones: Marque con una X la opción que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde no hay respuestas buenas o malas. Sea sincer(a) al contestar.

Criterios para responder el cuestionario:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Cultura Organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- ¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?					
2.- ¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?					
3.- ¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?					
4.- ¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?					
5.- ¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado?					
6.- ¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?					

7.- ¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?					
Cultura Organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8.- ¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?					
9.- ¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización?					
10.- ¿El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?					
11.- ¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?					
12.- ¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?					
13.- ¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?					
14.- ¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?					
15.- ¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?					
16.- ¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?					
17.- ¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?					
18.- ¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?					
19.- ¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?					

20.- ¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?					
Cultura Organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21.- ¿Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?					
22.- ¿Este grupo tiene una cultura “fuerte”?					
23.- ¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles?					
24.- ¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?					
25.- ¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?					
26.- ¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?					
27.- ¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?					
28.- ¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización?					
29.- ¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?					
30.- ¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos?					
31.- ¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?					
32.- ¿Respondemos bien a los cambios del entorno?					

33.- ¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?					
34.- ¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?					
35.- ¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?					
Cultura Organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
36.- ¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?					
37.- ¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?					
38.- ¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?					
39.- ¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?					
40.- ¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?					
41.- ¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?					
42.- ¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?					
43.- ¿Muchas ideas “se pierden por el camino”?					
44.- ¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?					
45.- ¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”?					
46.- ¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?					
47.- ¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?					

48.- ¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?					
49.- ¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?					
50.- ¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?					
51.- ¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?					
Cultura Organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
52.- ¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?					
53.- ¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?					
54.- ¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?					
55.- ¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?					
56.- ¿Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro?					
57.- ¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?					
58.- ¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?					
59.- ¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?					
60.- ¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?					

Anexo 4

Cuestionario para medir Satisfacción Laboral

A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca conocer la Satisfacción Laboral del personal de salud.

Los datos serán manejados confidencialmente.

Instrucciones: Marque con una X la opción que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde no hay respuestas buenas o malas. Sea sincer(a) al contestar.

Criterios para responder el cuestionario:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Rara vez	Algunas veces	A menudo	Muy a menudo	Casi siempre	Siempre

Satisfacción Laboral	nu nc a	Rar a vez	Alguna s veces	A menud o	Muy a menud o	Casi siemp re	siempre
1.- ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?							
2.- ¿Cree que ha elegido mal su profesión o actividad laboral?							
3.- ¿Su trabajo actual le permite tener vacaciones anuales?							
4.- ¿Su trabajo le da prestaciones sociales adecuadas?							

Satisfacción Laboral	nu nc a	Rar a vez	Alguna s veces	A menud o	Muy a menud o	Casi siemp re	siempre
5.- ¿Desea otro empleo, en lugar del actual?							
6.- ¿Se le reconoce socialmente su trabajo como a los demás?							
7.- ¿Gana lo suficiente en su empleo, para atender a los que dependen de usted?							
8.- ¿Se siente seguro y estable en su empleo?							
9.- ¿La empresa donde trabaja, le proporciona oportunidades de crecimiento económico o profesional?							
10.- ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho?							
11.- ¿Cree que su trabajo actual es interesante?							
12.- ¿Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo?							

Satisfacción Laboral	nu nc a	Rar a vez	Alguna s veces	A menud o	Muy a menud o	Casi siemp re	siempre
13.- ¿Recibe un trato justo por su trabajo?							
14.- ¿Cree que su jefe tiene buenas relaciones laborales con usted?							
15.- ¿Las relaciones con los demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?							
16.- ¿Su trabajo es una fuente que le genera estrés?							
17.- ¿Considera que las actividades que desempeña están de acuerdo con sus capacidades?							
18.- ¿Recibe salario, aguinaldo y vacaciones de acuerdo a la ley?							
19.- ¿Su salario lo recibe en la fecha acordada en la contratación del trabajo?							
20.- ¿Se siente satisfecho porque ha podido contribuir en el							

proceso del trabajo que realiza?							
Satisfacción Laboral	nu nc a	Rar a vez	Alguna s veces	A menud o	Muy a menud o	Casi siemp re	siempre
21.- ¿Cree que el esfuerzo que usted pone en su trabajo está acorde con las retribuciones que de él recibe?							
22.- ¿El cumplimiento de su trabajo le produce satisfacción?							
23.- ¿Considera que está siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeña?							
24.- ¿Está satisfecho con el cargo que actualmente ejecuta?							
25.- ¿Cree usted poder hacer mejor su trabajo que como lo hace actualmente?							
24.- ¿Cree que el trabajo que desempeña está acorde con sus expectativas?							
25.- ¿Está satisfecho con el desempeño de su trabajo?							

26.- ¿Cree que su trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la empresa?							
Satisfacción Laboral	nu nc a	Rar a vez	Alguna s veces	A menud o	Muy a menud o	Casi siemp re	siempre
27.- ¿Considera que sus compañeros están satisfechos con la ayuda de su trabajo?							
28.- ¿Considera el status y la jerarquía algo muy importante en su trabajo?							
29.- ¿Es reconocido por su familia y amigos por la labor que realiza?							
30.- ¿Considera que se reconoce su desempeño en el trabajo que efectúa?							
31.- ¿Le han asignado adecuadas obligaciones en el trabajo?							
32.- ¿Reconocen el trabajo que usted genera?							
33.- ¿Está claro quien dirige su trabajo?							

Anexo 5

Cuestionario para medir Desempeño Laboral

A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca evaluar el Desempeño Laboral de los trabajadores de salud.

Los datos serán manejados confidencialmente.

Instrucciones: Marque con una X la opción que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde no hay respuestas buenas o malas. Sea sincer(a) al contestar.

Criterios para responder el cuestionario:

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	Siempre

Desempeño Laboral	nunc a	raras vece s	A vece s	Casi siempr e	Siempre
I. DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS					
1. Termino mi trabajo oportunamente					
2. Cumplo con las actividades planificadas					
3. Planifico mis actividades a realizar					
4. Realizó un volumen adecuado de trabajo					
5. Raciono adecuadamente los recursos asignados					
6. Asumo con compromiso los objetivos de la institución					
7. Me preocupo por alcanzar las metas					
II. DIMENSIÓN: CALIDAD					
8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
9. No requiere supervisión frecuente					
10. Mi comportamiento es muy profesional					

Desempeño Laboral	nunca	raras veces	A veces	Casi siempre	Siempre
	11. Me muestro respetuoso con los demás				
12. Cumpló con los plazos de ejecución de actividades					
13. Cumpló con responsabilidad las tareas encomendadas					
14. Cumpló con las normas de la Institución					
15. Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
III. DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					
16. Trato con amabilidad a los clientes					
17. Brindó una adecuada orientación a los clientes					
18. Evito conflictos dentro del equipo					
19. Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
20. Participó en la toma de decisiones					
21. Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros					
22. Los clientes me entienden cuando doy una información					
IV. DIMENSION: INICIATIVA					
23. Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la Institución					
24. Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
25. Me muestro asequible a los cambios					
26. Me anticipo a las dificultades					
27. Tengo capacidad de resolver problemas					
V. TRABAJO EN EQUIPO					
28. Muestro aptitud para integrarme al equipo					

29. Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
30. Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo					
Desempeño Laboral	nunca	raras veces	A veces	Casi siempre	Siempre
31. Apoyo en las tareas programadas					
32. Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
33. La transmisión de mis ideas son claras					

¡Gracias por su participación!