

REVISIÓN

Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México

Relationship between organizational culture, job satisfaction, and performance among health care workers in Querétaro, Mexico

Relação entre cultura organizacional, satisfação no trabalho e desempenho entre profissionais de saúde em Querétaro, México

Desiree Yvonne Baltazar-Gómez ^{1*}

 <https://orcid.org/0000-0002-8481-8138>

Enriqueta Rosas-González ²

 <https://orcid.org/0000-0002-5008-1094>

Isaúl García Rodríguez ³

 <https://orcid.org/0000-0003-4876-669X>

Ma. Judit Ibarra-Gutiérrez ⁴

 <http://orcid.org/0000-0001-8647-153X>

Miguel Ángel Pirez-Lindoro ⁵

 <http://orcid.org/0000-0003-0502-0396>

1. Licenciada en Enfermería. Jefatura de Enfermería. Secretaría de Salud del Estado de Querétaro. San Juan del Río, Querétaro, México.
2. Doctor en Ciencias de la Salud en el Trabajo. Docente en la Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Querétaro. Querétaro, México.
3. Maestra en Salud Pública. Docente en la Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Querétaro. Querétaro, México.
4. Maestra en Gestión Directiva en Salud. Docente en la Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Querétaro. Querétaro, México.
5. Maestro en Fisioterapia Deportiva, Docente en la Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Querétaro. Querétaro, México.

*Autor para correspondencia: dbaltazar06@alumnos.uaq.mx

Recibido: 03/01/2022

Aceptado: 10/04/2022

Resumen

Introducción: La integración de equipos multidisciplinarios en las organizaciones de primer nivel de atención en salud, donde se encuentran enfermeras, médicos, odontólogos y administrativos, no solo son, para brindar una calidad de los servicios, si no, también tener condiciones de trabajo saludables. **Objetivo:** Determinar la relación entre la cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño de trabajadores de la salud. **Metodología:** Estudio correlacional, analítico, en 125 trabajadores seleccionados con muestreo probabilístico, se solicitó contestar la encuesta de manera voluntaria, bajo consentimiento informado, se excluyeron a trabajadores con seis meses de antigüedad. El instrumento constaba de: cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral, el procesamiento de datos se realizó con SPSS versión 25, se empleó R de Pearson debido a la distribución normal de los datos. Se contó con autorización de los comités de bioética e investigación. **Resultados:** La cultura organizacional mostró en consistencia 71% y adaptabilidad 67% un nivel medio. La satisfacción laboral en motivación 98% y satisfacción 96% obtuvieron nivel medio. El desempeño laboral fue alto. En cultura organizacional y desempeño laboral, hubo asociación en adaptabilidad con relaciones interpersonales y calidad $p=0.01$, consistencia con calidad y relaciones interpersonales $p=0.01$. En satisfacción laboral y desempeño laboral, existió asociación en misión con calidad y satisfacción con trabajo en equipo $p=0.05$. **Conclusiones:** Se observó una correlación estadística significativa entre las variables, el generar estrategias asertivas de integración, reconociendo su experiencia, brindar condiciones para su desarrollo profesional dentro de la institución sanitaria influye en el desempeño laboral y la calidad del servicio brindado.

Palabras clave: Cultura organizacional; Compromiso laboral; Trabajadores de salud (DeCS).

Abstract

Introduction: The integration of multidisciplinary teams in first level health care organizations, where nurses, physicians, dentists, and administrative personnel are present, is not only to provide quality services, but also to have healthy working conditions. **Objective:** To determine the relationship between organizational culture and job satisfaction with the performance of health care workers. **Methodology:** Correlational and analytical study. This study was performed in 125 workers selected using probabilistic sampling, and it was requested to answer this survey voluntarily, under informed consent; workers with six months of seniority were excluded. The instrument consisted of organizational culture, job satisfaction and job performance; data processing was made using SPSS version 25; Pearson's R was used due to the normal distribution of the data. Authorization was obtained from the bioethics and research committees. **Results:** Organizational culture showed 71% of medium level of consistency and 67% of adaptability. Both job satisfaction in motivation showed 98% and satisfaction showed 96%, obtaining a medium level. Job performance was high. In organizational culture and job performance, there was an association in adaptability with interpersonal relationships and quality, $p=0.01$, consistency with quality and interpersonal relationships, $p=0.01$. In job satisfaction and job performance, there was association in mission with quality and satisfaction with teamwork, $p=0.05$. **Conclusions:** A significant statistical correlation was seen between the variables, generating assertive integration strategies, recognizing their experience, providing conditions for their



professional development, and within the health institution influencing job performance and the quality of service provided.

Key words: Organizational culture; Work commitment; Health care workers (DeCS).

Abstrato

Introdução: A integração de equipes multidisciplinares em organizações de atenção à saúde de primeiro nível, onde estão presentes enfermeiros, médicos, dentistas e pessoal administrativo, não é apenas para prestar serviços de qualidade, mas também para ter condições saudáveis de trabalho. **Objetivo:** Determinar a relação entre a cultura organizacional e a satisfação no trabalho com o desempenho dos profissionais de saúde. **Metodologia:** Estudo correlacional e analítico. Este estudo foi realizado em 125 trabalhadores selecionados por amostragem probabilística, e foi solicitado que respondessem a este inquérito voluntariamente, mediante consentimento informado; foram excluídos os trabalhadores com seis meses de antiguidade. O instrumento consistiu em cultura organizacional, satisfação no trabalho e desempenho no trabalho; o processamento dos dados foi feito no SPSS versão 25; O R de Pearson foi utilizado devido à distribuição normal dos dados. Obteve-se autorização dos comitês de bioética e pesquisa. **Resultados:** A cultura organizacional apresentou 71% de consistência média e 67% de adaptabilidade. Tanto a satisfação no trabalho quanto a motivação apresentou 98% e a satisfação apresentou 96%, obtendo um nível médio. O desempenho no trabalho era alto. Em cultura organizacional e desempenho no trabalho, houve associação em adaptabilidade com relacionamento interpessoal e qualidade, $p=0,01$, consistência com qualidade e relacionamento interpessoal, $p=0,01$. Em satisfação no trabalho e desempenho no trabalho, houve associação em missão com qualidade e satisfação com trabalho em equipe, $p=0,05$. **Conclusões:** Verificou-se correlação estatística significativa entre as variáveis, gerando estratégias assertivas de integração, reconhecendo sua experiência, proporcionando condições para seu desenvolvimento profissional e dentro da instituição de saúde influenciando o desempenho no trabalho e a qualidade do serviço prestado.

Palavras-chave: Cultura organizativa; Compromisso de trabalho; Trabalhadores da saúde (DeCS).

Introducción

Dentro de las organizaciones de salud se realizan diferentes funciones, las cuales pueden generar un impacto en el comportamiento, actitudes y desempeño de cada uno de sus integrantes, así mismo, también influye el nivel de atención que brindan el cual puede estar vinculado con el trato directo y su calidad de atención, así como la interacción entre compañeros y su relación con equipos multidisciplinarios que va a intervenir en su comportamiento, actitudes y percepciones que van a generar un ambiente laboral,



formando y reforzando así la cultura organizacional, por lo que, algunos autores comentan que la estructura de una organización se asocia al desempeño organizacional que tiene la institución ⁽¹⁾.

Es decir, si en una organización los trabajadores no conocen con claridad la cultura de su centro de trabajo, no están conscientes de la importancia que tiene esta para el éxito de la institución ⁽²⁾. Por otra parte, también implica que los trabajadores asuman responsabilidad y compromisos ante las adversidades que enfrentan en sus organizaciones y esto se ve reflejado en algunas características en donde implica una interacción entre lo que se espera de la organización y lo que se genera internamente, debido a que el usuario busca eficiencia, calidad y agilidad en los procesos de atención, que a su vez, se relaciona con las funciones y las tareas asignadas del personal, su implicación a la apertura del aprendizaje y su adaptación a los cambios, que pueda motivar a desarrollar su creatividad y fomentar la innovación en el logro de objetivos y metas de la institución ⁽³⁾.

Así mismo, si se fomenta una cultura adecuada dentro de la organización, esta puede alcanzar de manera significativa la satisfacción de los trabajadores y sus usuarios ⁽⁴⁾. En las instituciones sanitarias la cultura organizacional es un referente para observar los servicios de calidad de atención que se brindan. La misión establecida en estas organizaciones está claramente definida y entendida por todos los actores, sin embargo, dentro de los procesos administrativos la priorización de algunos indicadores no siempre puede ser la misma para todos sus integrantes, influyendo en la percepción de la cultura organizacional que se tiene dentro de la organización. Si esta cultura es fuerte va a originar que todo el equipo de salud tenga una cultura sólida, lo cual puede dar como resultado una atención médica de calidad ⁽⁵⁾. Por otra parte, el integrar a todos los trabajadores respalda su participación en la toma de decisiones, asumiendo una responsabilidad que va a influir en su desempeño dentro de la organización ⁽⁶⁾. Es importante reflexionar que en las últimas décadas se ha generado un interés sobre cultura organizacional, satisfacción laboral y el desempeño en las empresas, debido al impacto en la producción y la calidad de los servicios que brindan las distintas organizaciones ⁽⁷⁾. Sin embargo, en las instituciones sanitarias públicas no se ha dado la



importancia de evaluar dichas condiciones, lo cual da la oportunidad de identificar el ambiente laboral en este tipo de organizaciones y que puede relacionarse con la calidad de atención que brinden ⁽⁸⁾. Si bien, los profesionales de enfermería son una parte esencial que forma el equipo sanitario, su percepción sobre cultura organizacional, satisfacción laboral y el desempeño puede generar un fuerte empoderamiento entre los profesionales, desarrollando así un ambiente de compromiso, comprensión y colaboración que fortalecerá su actuar ⁽⁹⁾. Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño en trabajadores de salud.

Metodología

Estudio correlacional, transversal y analítico, llevado a cabo en el periodo de octubre a noviembre de 2019, en los trabajadores del primer nivel de atención de salud en Querétaro, México, con una población de 340 empleados, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple quedó una muestra de 125 participantes, conformada por 48 enfermeras, 32 médicos, 22 odontólogos y 23 administrativos. Los criterios de selección incluyeron que tuvieran más de un año laborando en la organización, que estuvieran presentes al momento de la aplicación de la encuesta y firmarán el consentimiento informado. Para los criterios de exclusión se tomó en cuenta que no firmarán el consentimiento informado, aquellos que decidieron retirarse a la mitad del estudio y que los cuestionarios no fueron llenados debidamente.

La encuesta para registrar los datos que representaron las variables de estudio consta de: a) Cuestionario de datos sociolaborales y salud de los trabajadores con 25 ítems. b) Instrumento Denison Organizational Culture Survey (DOCS), adaptado por Bonavia ⁽¹⁰⁾, para medir cultura organizacional, consta de 60 ítems, evalúa cuatro dimensiones: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión, con una respuesta tipo likert 1=totalmente en desacuerdo a 5= totalmente de acuerdo, valorando la cultura organizacional en un rango bajo, medio y alto, con Alpha de Cronbach de 0.97 ^(10, 11). c) Test de motivación y satisfacción laboral de García ⁽¹²⁾, consta de 35 ítems, evalúa tres dimensiones: motivación, satisfacción y sentido de posición y jerarquía, con una respuesta tipo likert 1=totalmente en desacuerdo a 5= totalmente de acuerdo, clasifica



la satisfacción laboral en un nivel bajo, medio y alto, con Alpha de Cronbach de 0.97 ⁽¹²⁾. d) Cuestionario de desempeño laboral de Núñez ⁽¹³⁾, consta de 33 ítems, con cinco dimensiones: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo, escala Likert 1=nunca a 5=siempre. Con un rango para valorar el desempeño laboral con puntuación 33a 76 (bajo), 77 a 120 (regular) y 121 a165 (óptimo), con Alpha de Cronbach de 0.87 ⁽¹³⁾. El análisis estadístico de los datos sociolaborales se realizó con frecuencias y medidas de tendencia central. La prueba de Komogorov-Simirnov mostró normalidad de los datos, debido a lo anterior, se realizó correlación R de Pearson entre las variables. Los datos fueron tratados con el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS versión 25).

La investigación quedó registrada ante los comités de investigación: 001/FEN-IND-DIP-09-EA y Bioética: ENF-010-2021-ESP de la Facultad de enfermería. Se llevó a cabo bajo consentimiento informado y participación voluntaria del personal, bajo el reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, título segundo, capítulo uno, artículo 17 donde se determina que fue un estudio con riesgo mínimo ⁽¹⁴⁾.

Resultados

En cuanto a las características sociodemográficas, el 69% fueron mujeres y 31% hombres, la edad promedio fue 40.0 años (\pm 5.3) en un rango de 35 a 50 años; referente al estado civil, 55% eran casados y 43% solteros. En escolaridad reportaron un 55% licenciatura, 23% nivel técnico, 11% preparatoria y 10% maestría. En relación con los años trabajados desde su primer empleo hasta el actual el 33% refirió tener de 1 a 10 años, para la antigüedad dentro de la organización reportaron 51% tener menos de 10 años, (Tabla 1).



Tabla 1. Descriptivos de años laborales y antigüedad en la organización en trabajadores de salud en Querétaro, 2019 (n=125).

Variables	Años	n	%
Tiempo trabajado desde el inicio al actual	1 a 10	41	33
	11 a 20	33	26
	21 a 30	37	30
	31 a 40	9	7
	41 a 50	3	2
	No contestaron	2	2
Antigüedad en la organización	1 a 10	63	51
	11 a 20	29	23
	21 a 30	33	26

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, el 72% de los trabajadores reportaron no tener otro empleo y el 28% sí; entre los que se encuentran consultorios privados e instituciones públicas gubernamentales. Los encuestados mencionaron que no hacían cambio de turno. El promedio de horas trabajadas a la semana fue de 40 (± 5.0). En cuanto, a la valoración de la cultura organizacional, las dimensiones de implicación en 58%, consistencia con 71%, adaptabilidad con 67%, y misión en 55% fueron evaluadas con nivel medio, (Tabla 2).

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la cultura organizacional en trabajadores de salud en Querétaro, 2019 (n= 125).

	Dimensiones	Calificación	Estadísticos	
			n	%
Cultura Organizacional	Implicación	Alto	35	28
		Medio	73	58
		Bajo	17	14
	Consistencia	Alto	17	14
		Medio	89	71
		Bajo	18	14
	Adaptabilidad	Datos perdidos	1	1
		Alto	23	18
		Medio	84	67
		Bajo	17	14
	Misión	Datos perdidos	1	1
		Alto	34	27
		Medio	69	55
		Bajo	22	18
			Datos perdidos	1

Fuente: Elaboración propia



La satisfacción laboral en sus tres dimensiones, motivación en 98%, satisfacción y sentido de posición con 96% y jerarquía en 84% fueron calificadas con nivel medio. En el desempeño laboral todas sus dimensiones se calificaron con niveles altos, destacando la calidad con 96% y el trabajo en equipo con 94%; sin embargo, aunque la iniciativa fue evaluada como alta, solo el 25% la midió en nivel medio.

La asociación de los datos determinó que existió relación moderada estadísticamente significativa en tres dimensiones de la cultura organizacional y dos dimensiones del desempeño laboral; adaptabilidad con relaciones interpersonales y calidad con $p=0.01$; consistencia con calidad y relaciones interpersonales con $p=0.01$; misión con calidad y relaciones interpersonales con $p=0.01$.

En cuanto a la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción se observó una relación estadísticamente significativa baja con trabajo en equipo con $p=0.05$, y motivación con calidad con $p=0.05$, (Tabla 3).

Tabla 3. Matriz de correlación entre las dimensiones de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral con el desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, 2019 (n=125).

	Dimensiones	Desempeño Laboral				
		Orientación de resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo
Cultura organizacional	Implicación	.207*	.199*	0.148	-0.001	0.168
	Consistencia	.188*	.287**	.245**	.195*	.182*
	Adaptabilidad	.217*	.239**	.310**	0.093	.202*
	Misión	0.124	.266**	.240**	0.125	.188*
Satisfacción laboral	Motivación	0.126	.180*	-0.039	0.011	-0.038
	Satisfacción	.176*	0.023	0.030	0.071	.205*
	Sentido de posición y jerarquía	0.123	0.073	0.129	0.095	0.077

Fuente: Elaboración propia

Estadísticos: Correlación R de Pearson

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

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Discusión

El estudio reportó que existió una relación estadística moderada entre algunas de las dimensiones de cultura organizacional con el desempeño laboral en trabajadores del primer nivel de atención en salud. Estos



resultados han podido identificar como los factores administrativos dentro del sistema de salud público en México son un determinante en el desempeño laboral de los servidores públicos ⁽¹⁵⁾. Es probable que durante la realización de las funciones que tienen los trabajadores, como supervisores y la retroalimentación que brinden a los trabajadores ayuden a fortalecer su satisfacción profesional y adaptabilidad del ambiente laboral ⁽¹⁶⁾.

Una institución sanitaria cuya cultura organizacional es fuerte, va a generar un empoderamiento de todos sus integrantes, en donde las estrategias de integración van a fortalecer el desempeño de los profesionales de la salud, esto concuerda con otras investigaciones ^(5, 17), en donde, se hace referencia que en la manera en que se comunica y la adaptabilidad va a influir en las relaciones interpersonales y calidad de los servicios dentro de la organización, en donde el fomento a una integración social entre los compañeros de trabajo va a fortalecer las relaciones positivas ⁽¹⁸⁾. Aunado a ello, la consistencia dentro de la institución tuvo una relación estadística significativa moderada con calidad y relaciones interpersonales, es decir, la forma en que está integrada y la claridad a dónde se dirige la organización junto con la definición de los objetivos a corto, mediano y largo plazo van a guiar la calidad del servicio que otorguen sus trabajadores, así mismo, influirán en que los empleados se sientan en confianza y puedan tomar decisiones, basadas en sus habilidades y alineadas con la dirección de la organización ⁽¹⁹⁻²¹⁾.

En cuanto a la asociación entre la satisfacción laboral y el desempeño se observó una relación estadística significativa baja entre la dimensión de satisfacción y trabajo en equipo, es decir la satisfacción profesional que tienen los trabajadores de la salud, no solo está compuesta por su salario, las prestaciones y la seguridad laboral, sino, también por las estrategias efectivas de integración y liderazgo que asuman la parte administrativa y que van a influir en el trabajo en equipo. Esto concuerda con algunas investigaciones donde refirieron, que la falta de motivación, el estilo de liderazgo, la auto-capacitación, el crecimiento profesional impactan en el desempeño laboral ^(7, 9, 22).



Aunado a ello la comunicación asertiva entre los miembros del equipo y sus superiores fortalecen los lazos de interacción, además de ser una estrategia importante para la negociación y en el favorecimiento del flujo de la información, conformando las relaciones positivas con sus supervisores y la participación en la toma de decisiones influyen en el desempeño laboral haciendo que los trabajadores muestren iniciativa y motivación al realizar su trabajo ⁽²³⁾. Una investigación realizada en trabajadores de servicios en México ⁽²⁴⁾, donde evaluaron las mismas variables, reportaron que la misión y visión de la cultura organizacional fueron altas, relacionándose con la motivación y la satisfacción en el desempeño de sus funciones, debido a que refirieron tener libertad para ejecutar sus tareas. Esto no coincide con los resultados obtenidos en este estudio, debido a que, los trabajadores refirieron que no se adaptaron e integraron con la institución, por lo que evaluaron la cultura organizacional y satisfacción en un nivel medio, es decir sienten desconfianza a los cambios dentro de la organización, así como la falta de valores, de liderazgo, una baja comunicación de las políticas de la institución, la falta de equidad en la carga de trabajo y la deficiente gestión del perfil de puesto, influye en el comportamiento al relacionarse con sus compañeros y a la atención que brindan a los pacientes.

En relación con la satisfacción laboral, que es uno de los elementos fundamentales dentro de la organización, en los profesionales de la salud cobra gran importancia debido a que resulta un factor determinante y relevante para la atención de calidad a los pacientes, por lo que la indagación sobre esta variable es un indicador importante para mejorar los servicios que se desea ofrecer, el turno fijo tiene una mejor percepción laboral debido a que fortalece la integración con su equipo de trabajo y los supervisores, además la comunicación asertiva dentro de los equipos de trabajo influye en la satisfacción de los empleados ^(22,25). El reconocimiento social cobra gran importancia en los profesionales que brindan un servicio, así como, las condiciones en las que laboran siendo adecuadas para su desempeño laboral ⁽²³⁾, sin embargo, los resultados muestran que los trabajadores percibieron que la estructura jerárquica afecta la satisfacción laboral de forma positiva o negativa, así como el compromiso dentro de las organizaciones, lo



que coincide con otros autores ⁽²⁶⁾. 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 ⁽⁹⁾.

Con respecto al desempeño laboral, los trabajadores de la salud se evaluaron en un nivel alto, en todas sus dimensiones, ellos consideraron que la calidad de servicio que ofrecen, el trabajo en equipo, la forma en cómo se relacionan, así como la orientación en el cumplimiento de metas, las perciben como fortalezas en su ejercicio profesional. Lo cual es diferente a lo reportado por otras investigaciones en donde el desempeño en los profesionales de la salud fue evaluado como bajo o moderado ^(7, 8, 27), por lo tanto, se puede considerar que los trabajadores deben de tener recursos necesarios para cumplir con sus labores encomendadas y así poder afrontar las adversidades o situaciones que sucedan durante el desempeño de su trabajo, impactando en la obtención de resultados en los tiempos establecidos, manteniendo y fomentando un buen ambiente laboral positivo y manejando los conflictos entre compañeros ^(22, 28, 29).

Dentro de las limitaciones de la investigación se identificaron aquellas que son ajenas a las variables del estudio, así como la participación de los trabajadores representantes sindicales que se valían de ciertas acciones para convencer políticamente a sus colegas, en cierto momento mostrando apatía para contestar los cuestionarios y a su vez inseguridad. Las fortalezas con las que se desarrolló; fue la participación de un equipo multidisciplinario neutral que fortaleció el proceso de aplicación de los cuestionarios, a su vez la facilidad de la parte directiva para poder llevar a cabo el estudio.

Conclusiones

Se observó una relación estadísticamente significativa moderada entre las dimensiones de la cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño en los trabajadores del primer nivel de atención en salud de Querétaro. Por lo que la adaptabilidad e integración interna de los trabajadores, puede influir en la forma en que se relacionen y gestionen la calidad en su desempeño profesional y de servicio, por lo que, los administrativos deberán integrar y comunicar de forma asertiva los cambios internos y externos de la



institución, para que los trabajadores puedan adaptarse a las nuevas necesidades que demande la organización, por otra parte, el fomentar y crear instituciones con una estabilidad laboral, permitirá a los trabajadores tener una seguridad en su empleo, lo que va a reforzar las políticas, la misión y visión de la institución. Así mismo, el reconocer el trabajo de los empleados y estimular el desarrollo de competencias positivas, fomentando la iniciativa en los trabajadores, puede fortalecer el trabajo en equipo, lograr los objetivos y metas esperadas.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe ningún conflicto de interés.

Financiamiento

El financiamiento del presente trabajo estuvo a cargo de los investigadores.

Referencias bibliográficas

1. Flores A. Capital estructural y desempeño organizacional en el sector público de salud del estado de Tamaulipas, México. *Revista iberoamericana de las ciencias de la salud* [Internet]. 2021 [citado 15 may 2021];10(19):1-29. Disponible en: <https://doi.org/10.23913/rics.v10i19.94>
2. Bortoluzzi D, Anzilago M, Lunkes R. La influencia de la cultura organizacional en la relación entre estrategia y sistema de control gerencial. *Estudios y perspectivas en turismo* [Internet]. 2019 [citado 15 may 2021];28:675-695. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6973385>
3. González-Díaz R, Flores KN. Cultura organizacional y sustentabilidad empresarial en las pymes durante crisis períodos de confinamiento social. *Revista internacional multidisciplinaria* [Internet]. 2020 [citado 15 may 2021];1:28-41. Disponible en: doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.40
4. García OE, Peley R, Pertúz SO, Pérez KL, Vilorio J. Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista espacios* [Internet]. 2020 [citado 15 may 2021];41(37):40-51. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>
5. Doha H, Hayam E, Manal A. The relationship between healthcare organizational culture and nurses empowerment. *International Journal of Studies Nursing* [Internet]. 2021 [citado 06 mar 2022];6(4):87-99. Disponible en: <https://doi.org/10.20849/ijsn.v6i4.975>
6. Mendoza-Florez Y, Villamizar-Correa PA, García-Méndez S, Camilo J. Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander. *Revista de investigaciones* [Internet]. 2021 [citado 15 may 2021];16(1):216-224. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33304/revinv.v16n1-2021017>.
7. Quintana D, Tarqui-Mamani C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callo-Perú. *Arch Med (Manizales)* [Internet]. 2019 [citado 06 mar 2022];20(1):32-123. Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>



8. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educ* [Internet]. 2020 [citado 09 mar 2022];2(4):43-54. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
9. Kitsios F, Kamariotou M. Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon* [Internet]. 2021 [citado 06 mar 2022];7:1-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33981905/>
10. Bonavia T, Prado G, Vicente J, Barberá TD. Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison organizational culture survey. *Psicothema* [Internet]. 2009 [citado 02 may 2021];21(4):633-638. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72711895022.pdf>
11. Contreras AB, Gómez A. Aplicación de los cuestionarios de Denison para determinar las características de la cultura organizacional. *Revista de investigación Sigma* [Internet]. 2018 [citado 02 jul 2021];5(1):59-86. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24133/sigma.v5i01.1204>
12. García CM, editores. Estudio *ex post facto* sobre la motivación y la satisfacción laboral. *Monografías* [Internet]. 2006 [citado 21 ago 2021]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral.shtml>
13. Núñez LE. Desempeño laboral y satisfacción del cliente del instituto peruano del deporte junín [Tesis maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12993>
14. Secretaria de Salud. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud. Secretaria de Salud [Internet]. México; 1984 [citado 01 jul 2021]. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.html>
15. Leyva-Cordero O, Baltodano-García G, Hernández A. La cultura organizacional como mecanismo para mejorar la gobernabilidad de instituciones de educación superior de México y Nicaragua. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores* [Internet]. 2021 [citado 13 mar 2022];14:1-25. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2764>
16. Aqil M, Burak E. Supervisor support, career satisfaction, and career adaptability of healthcare sector employees. *Journal of Management* [Internet]. 2022 [citado 13 mar 2022];4(17):1-10. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0973-1954>
17. Vesga JJ, Rubiano M, Forero C, Aguilar MC, Jaramillo JA, Quiroz E, et al. Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma psicológica* [Internet]. 2020 [citado 27 nov 2021];27(1):55-61. Disponible en: <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>
18. Lee P, Xu S, Yang W. Is career adaptability a double-edged sword?. The impact of work social support and career adaptability on turnover intentions during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management* [Internet]. 2021 [citado 13 mar 2022];1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102875>
19. Morles J. Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista de investigación en ciencias de la administración enfoques* [Internet]. 2021 [citado 27 nov 2021];5(17):55-64. Disponible en: <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
20. Guzmán C. Cultura y desempeño organizacional: contrastes entre liceos de alto y bajo puntaje SIMCE en Ñuble. *Revista reflexión e investigación educativa* [Internet]. 2021 [citado 13 mar 2022];3(2):83-101. Disponible en: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/REINED/article/view/4907>
21. Esquinca A, Jiménez C, Gaggiotti H. Cultura organizacional e inteligencia competitiva en una institución de educación superior del norte de México. *Nóesis* [Internet]. 2018 [citado 22 may 2021];27(53):34-60. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.4.3>
22. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista científica de la universidad de Cienfuegos* [Internet].



- 2020 [citado 22 may 2021];12(3):385-390. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
23. Pino RM, Arévalo-Avecillas D, Padilla-Lozano C. El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación universitaria* [Internet]. 2020 [citado 22 may 2021];13(6):205-215. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5761>
24. Vargas SL, Flores MM. Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Bibliotecológica* [Internet]. 2019 [citado 22 may 2021];33(79):149-176. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
25. Ratnasari C, Donald J. Investigating job satisfaction among emergency department workers in a private hospital during the pandemic. *Jurnal Ilmiah Indonesia* [Internet]. 2022 [citado 13 mar 2022];7(2):580-591. Disponible en: <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/6283>
26. Hassan A, Baban O, Bayar G, Shahla A, Bawan Y, Nechirwan BI, et al. Employee commitment: The relationship between employee commitment and job satisfaction. *Journal of Humanities and Education Development* [Internet]. 2021 [citado 13 mar 2022];3(3):54-66. Disponible en: <https://doi.org/10.22161/jhed.3.3.6>
27. Abdalá M, Huang D, Sarfraz M, Ivascu L, Riaz A. Efectos de la calidad del servicio interno en la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño de las enfermeras: Rol mediador del bienestar de los empleados. *Nursing Open* [Internet]. 2021 [citado 13 mar 2022];8:607-619. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
28. Gusni T, Wekadigunawan, Kusumapradja R. Determinants factors associated with working performance among employment at Tamansari public hospital. *International Journal of Nursing and Health Services* [Internet]. 2021 [citado 13 mar 2022];4(6):637-645. Disponible en: <http://doi.org/10.35654/ijnhs.v4i6.505> E-ISSN: 2654-6310
29. Nemteanu M, Dabija D. The influence of internal marketing and job satisfaction on task performance and counterproductive work behavior in an emerging market during the COVID-19 Pandemic. *Int. J. Environ. Res. Public Health* [Internet]. 2021 [citado 13 mar 2022];18:1-16. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/7/3670/htm>

Cómo citar este artículo: Baltazar-Gómez DY, Rosas-González E, García-Rodríguez I, Ibarra-Gutiérrez MJ, Pirez-Lindoro MA. Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS* [Internet]. 2022 [citado dd mm aaaa];7:e295. Disponible en: DOI/URL.

