

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**Relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal del
Centro de Salud Javier Llosa García, del distrito de Jacobo Hunter 2022.**

Tesis presentada por la Bachiller:

Cano Mendoza, Norma Rocío

ORCID: 0009-0009-4484-7290

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud.

Asesora:

Dra. Portilla Miranda, Serey Doris

ORCID: 0000-0002-1403-715X

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 21 de Abril del 2023

Dictamen: 007995-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 007995, presentado por:

2011003072 - CANO MENDOZA NORMA ROCIO

Titulado:

**RELACION ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL
CENTRO DE SALUD JAVIER LLOSA GARCIA , DEL DISTRITO JACOBO HUNTER 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

08831172 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA
DICTAMINADOR



29720325 - OCOLA TICONA BERLIE CESAR
DICTAMINADOR



29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR



RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD JAVIER LLOSA GARCÍA, DEL DISTRITO DE JACOBO HUNTER 2022.

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 repositorio.unap.edu.pe Internet Source 2%

2 repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source 2%

3 hdl.handle.net Internet Source 2%

4 rcientificas.uninorte.edu.co Internet Source 1%

5 repositorio.ulasalle.edu.pe Internet Source 1%

6 repositorio.ucv.edu.pe Internet Source 1%

7 www.scielo.org.co Internet Source 1%

8 recursosbiblio.url.edu.gt Internet Source 1%

repositorio.upao.edu.pe

DEDICATORIA



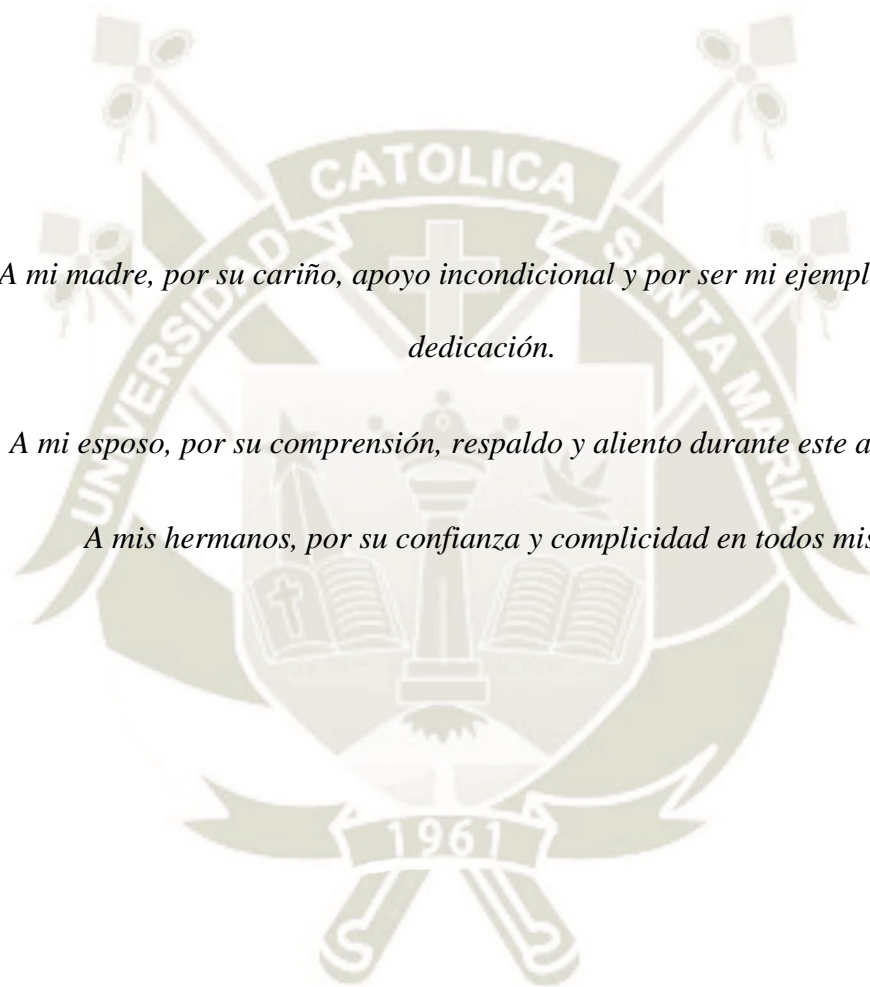
*Dedicado a la memoria de mi padre, que es el
impulso para superarme día a día.*

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por su cariño, apoyo incondicional y por ser mi ejemplo de esfuerzo y dedicación.

A mi esposo, por su comprensión, respaldo y aliento durante este arduo proceso.

A mis hermanos, por su confianza y complicidad en todos mis logros.



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022; como hipótesis se plantea que la cultura organizacional fortalece y desarrolla valores producto de ciertos sistemas de conocimiento, y como aspecto cualitativo se debería manifestar como ventaja competitiva en el Centro de Salud, dicha ventaja competitiva estaría plasmada en el desempeño de los trabajadores siendo este relevante para el logro de objetivos, tanto individuales como colectivos, siendo esta la fortaleza la más importante con la que cuenta el Centro de Salud; es así que, podría existir una relación positiva y alta entre la cultura organizacional y el desempeño en el Centro de Salud Javier Llosa García, con lo cual se demostraría como ambos conceptos estarían asociados, permitiendo el logro de objetivos tanto personales como institucionales. La investigación se desarrolló dentro del método de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo y correlacional; la primera variable fue la cultura organizacional y la segunda variable fue el desempeño; el universo está compuesto por 119 trabajadores y la muestra fue de 85 trabajadores seleccionados de manera no probabilística; para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario para cada variable; la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.851 para la primera variable y para la segunda variable se obtuvo un valor de 0.888 lo que demuestra una excelente confiabilidad; en relación a la prueba de Normalidad los datos se analizaron con el estadístico Kolmogorov Smirnova ya que la muestra es mayor a 50, los resultados de la prueba de Normalidad arrojaron un nivel de significancia de 0.000 para la primera variable y un valor de 0.147 para la segunda variable, por lo que los datos tienen una distribución que no es normal; para la prueba de correlación se hizo uso de Rho de Spearman cuyo nivel de significancia arrojó el valor de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis general, existiendo relación entre ambas variables, dicha relación es positiva moderada con un valor de $Rho = 0.520$, la investigación concluye que la cultura organizacional el desempeño están asociados.

Palabras clave: Cultura, desempeño, organización, motivación, valores

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to determine the relationship between organizational culture and the performance of the personnel of the Javier Llosa García Health Center, located in the district of Jacobo Hunter in the year 2022; As a hypothesis, it is proposed that the organizational culture strengthens and develops values that are the product of certain knowledge systems, and as a qualitative aspect it should be manifested as a competitive advantage in the Health Center, said competitive advantage would be reflected in the performance of the workers, this being relevant for the achievement of objectives, both individual and collective, this being the most important strength that the Health Center has; Thus, there could be a positive and high relationship between organizational culture and performance at the Javier Llosa García Health Center, which would demonstrate how both concepts would be associated, allowing the achievement of both personal and institutional objectives. The research was developed within the quantitative approach method, non-experimental design, descriptive and correlational scope; the first variable was the organizational culture and the second variable was performance; the universe is made up of 119 workers and the sample was 85 workers selected in a non-probabilistic way; For the collection of information, the survey technique was used and as an instrument a questionnaire was applied for each variable; the Cronbach's Alpha reliability test yielded a value of 0.851 for the first variable and a value of 0.888 was obtained for the second variable, which demonstrates excellent reliability; In relation to the Normality test, the data was analyzed with the Kolmogorov Smirnova statistic since the sample is greater than 50, the results of the Normality test yielded a significance level of 0.000 for the first variable and a value of 0.147 for the second. second variable, so the data has a distribution that is not normal; For the correlation test, Spearman's Rho was used, whose significance level yielded the value of 0.000, so the general hypothesis is accepted, there being a relationship between both variables, said relationship is moderate positive with a value of $Rho = 0.520$, the Research concludes that organizational culture and performance are associated.

Keywords: *Culture, performance, organization, motivation, values.*

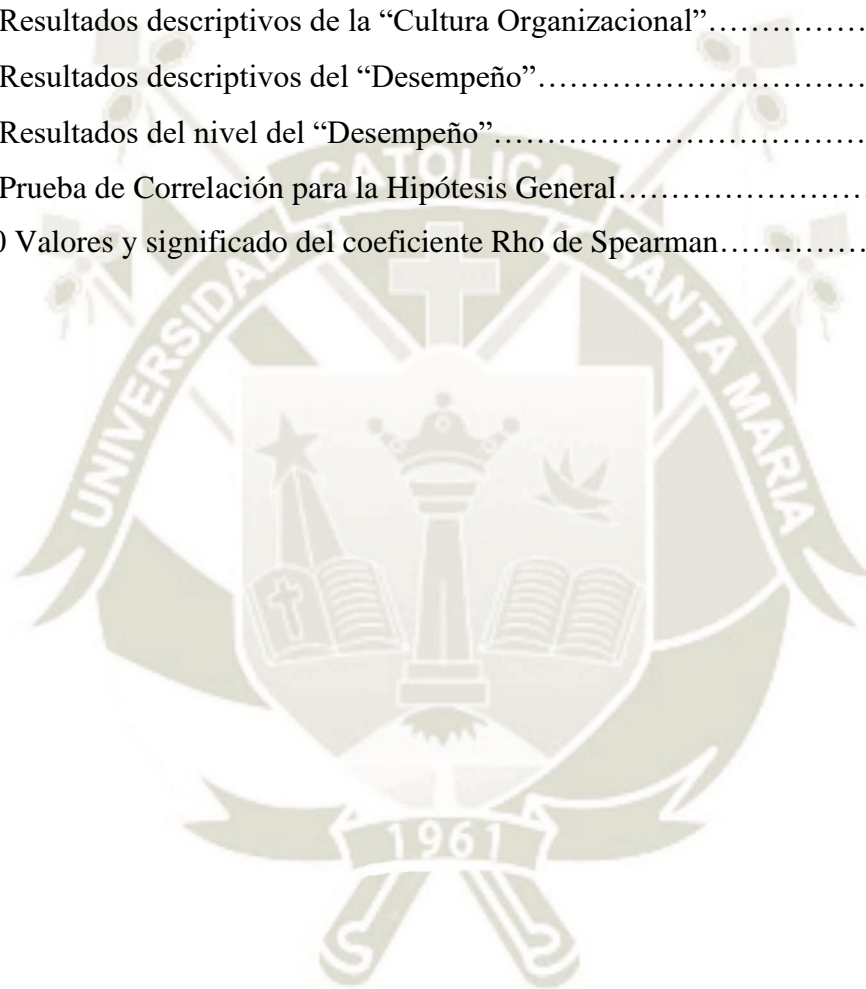
ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	1
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1. Marco Teórico	6
1.1. Variable Cultura Organizacional	6
1.2. Elementos claves y valores culturales	7
1.3. Importancia de la cultura organizacional para las organizaciones	11
1.4. Indicadores y subindicadores de la Cultura Organizacional	11
1.4.1. Valores	12
1.4.2. Creencias	12
1.4.3. Clima	13
1.4.4. Normas	14
1.4.5. Símbolo	14
1.4.6. Filosofía	15
1.5. Variable Desempeño	15
1.6. Origen del concepto del desempeño	16
1.7. Modelo teórico de Campbell	17
1.8. Factores que influyen en el desempeño	18
1.9. Medición del desempeño	19
1.10. Factores del desempeño laboral	20
1.10.1. Factores internos	20
1.10.2. Factores Externos	21
1.11. Indicadores y sub indicadores del desempeño	22
1.11.1. Desempeño Laboral	22
1.11.2. Desempeño Institucional	24
1.11.3. Calidad	24
1.11.4. Clima Laboral	25

1.12.	Marco conceptual.....	26
1.13.	Análisis de antecedentes investigativos.....	27
1.14.	Teoría sobre la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk.....	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA		31
2.	Metodología	32
2.1.	Instrumento para medir la cultura organizacional.....	32
2.1.1.	Instrumento para medir la cultura organizacional.....	33
2.1.2.	Instrumento para medir el desempeño laboral	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		40
3.	Resultados y Discusión	41
3.1.	Características de los participantes.....	41
3.2.	Cultura Organizacional	43
3.3.	Desempeño	46
3.4.	Contraste de la hipótesis.....	48
3.5.	Discusión de resultados.....	50
CONCLUSIONES		52
RECOMENDACIONES		53
REFERENCIAS.....		54
ANEXOS		1

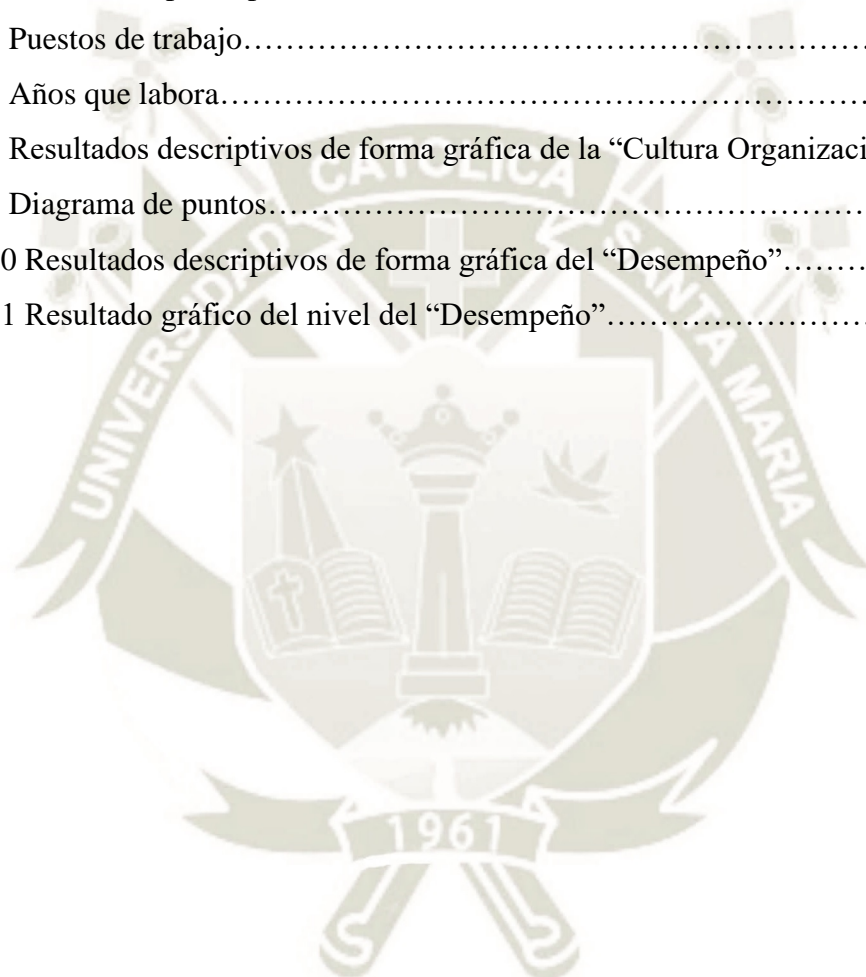
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Coherencia de la técnica e instrumento.....	37
Tabla 2 Universo.....	38
Tabla 3 Edad de los participantes.....	41
Tabla 4 Puestos de trabajo.....	42
Tabla 5 Años que labora.....	43
Tabla 6 Resultados descriptivos de la “Cultura Organizacional”.....	44
Tabla 7 Resultados descriptivos del “Desempeño”.....	46
Tabla 8 Resultados del nivel del “Desempeño”.....	47
Tabla 9 Prueba de Correlación para la Hipótesis General.....	49
Tabla 10 Valores y significado del coeficiente Rho de Spearman.....	50



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos subyacentes, visibles implícitos.....	8
Figura 2 Tipologías culturales de la empresa.....	9
Figura 3 Origen de las pautas culturales.....	10
Figura 4 Hoja de perfil.....	35
Figura 5 Edad de los participantes.....	41
Figura 6 Puestos de trabajo.....	42
Figura 7 Años que labora.....	43
Figura 8 Resultados descriptivos de forma gráfica de la “Cultura Organizacional”.....	44
Figura 9 Diagrama de puntos.....	45
Figura 10 Resultados descriptivos de forma gráfica del “Desempeño”.....	46
Figura 11 Resultado gráfico del nivel del “Desempeño”.....	48



INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional desde el punto de vista de la antropología social busca explicar la actuación de la sociedad en el tiempo, desde donde la cultura organizativa relaciona criterios de observabilidad y significado, la observabilidad es un modelo de conducta explícito, mientras que el significado involucra conocimientos, creencias, razonamientos que el individuo adquiere al formar parte de la sociedad (1); por otro lado hoy en día las empresas se ven obligadas a entrar al ritmo de las de talla mundial, dependiendo en mayor o menor grado del mercado, en ese sentido la cultura organizacional está mudando sus prioridades dando paso a la competitividad para satisfacer a sus clientes con calidad basadas en un adecuado desempeño, este escenario lo otorga la economía de libre competencia exigiendo mayores beneficios al menor precio (2); a nivel nacional la realidad es similar ya que empresas o instituciones que cuenten con una adecuada cultura organizacional las hacen más competitivas, demostrando en diversas investigaciones que está relacionada con el desempeño, como indica Ordoñez (3) las instituciones del sector público se caracterizan por formas de percepción subjetiva global de la organización, basada en factores como el grado de importancia del grupo, solidaridad, tolerancia, convirtiéndose esta percepción en la cultura o personalidad de la organización ya sean favorables o desfavorables, afectando el desempeño de los trabajadores, siendo las culturas fuertes las que tienen mayor repercusión sobre otras.

En el ámbito regional se observa una problemática relacionada con la satisfacción del trabajador de salud en un conocido hospital de Arequipa, donde se muestra un nivel alto de insatisfacción con el jefe inmediato, además de escasas oportunidades de progreso, un nivel de insatisfacción en las remuneraciones e incentivos, además de una deficiente interacción con sus compañeros y ambiente de trabajo (4) todo ello afectando el desempeño del trabajador, dicha realidad se ve reflejado en el Centro de Salud Javier Llosa García en el que algunas ocasiones pude observar que a pesar que el desempeño del personal asistencial es bueno, esto no sería una constante, algunas veces me pude percatar de algunas diferencias entre trabajadores, y breves discusiones de forma alturada, afectando el trabajo en equipo, dicho problema podría estar relacionado con la cultura organizacional, ya que los comentarios que escuche de algunos trabajadores hacían mención a la ausencia del superior inmediato, y que no habían reuniones, capacitaciones y charlas para mejorar el trabajo en equipo y la cultura organizacional.

En este sentido la investigación propone como objetivo general determinar la relación entre cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022, y como objetivos específicos describir

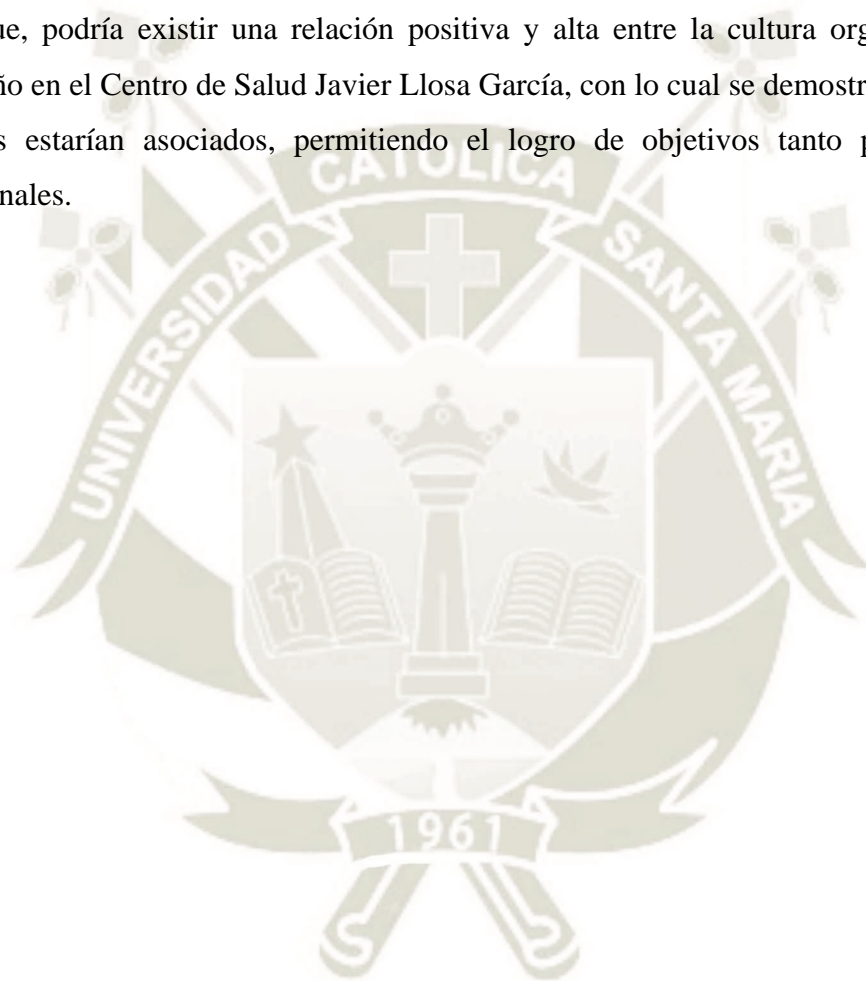
cómo es la cultura organizacional en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022, y describir cómo es el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.

Para el logro de los objetivos de la investigación se desarrolló el presente documento dividido en tres capítulos, el capítulo uno titulado marco teórico muestra las variables con la descripción de sus respectivos indicadores, un marco conceptual y los antecedentes investigativos, el segundo capítulo titulado metodología muestra los aspectos metodológicos como en enfoque, alcance, diseño, las fichas técnicas de ambos cuestionarios, con su respectiva prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, el universo, la muestra y la prueba de normalidad, por último el capítulo tres titulado resultados, muestra el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos junto al general, aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos resultados sirvieron para concluir la investigación.

HIPÓTESIS

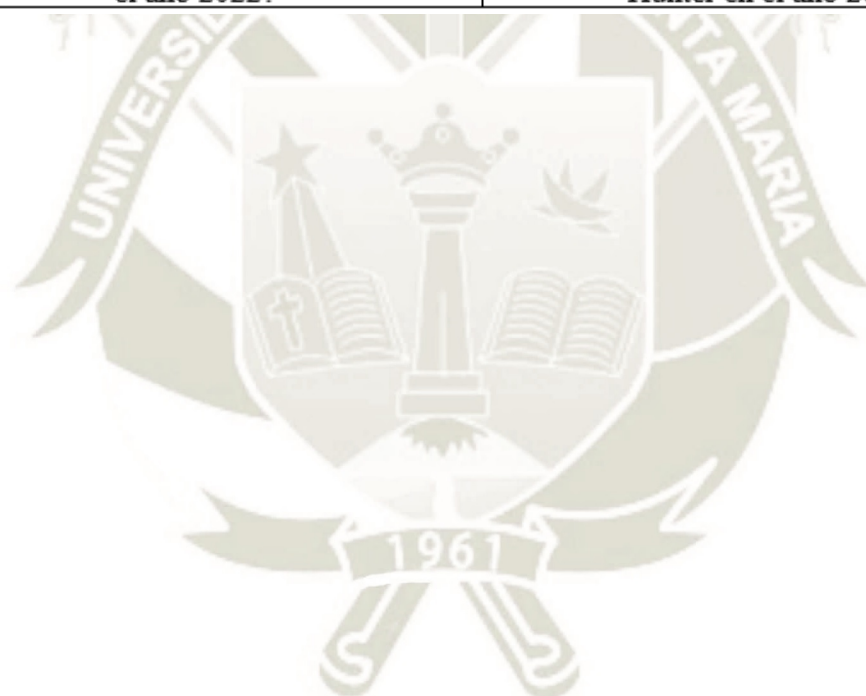
La cultura organizacional fortalece y desarrolla valores producto de ciertos sistemas de conocimiento, y como aspecto cualitativo se debería manifestar como ventaja competitiva en el Centro de Salud, dicha ventaja competitiva estaría plasmada en el desempeño de los trabajadores siendo este relevante para el logro de objetivos, tanto individuales como colectivos, siendo esta la fortaleza la más importante con la que cuenta el Centro de Salud.

Es así que, podría existir una relación positiva y alta entre la cultura organizacional y el desempeño en el Centro de Salud Javier Llosa García, con lo cual se demostraría como ambos conceptos estarían asociados, permitiendo el logro de objetivos tanto personales como institucionales.



OBJETIVOS

<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Cómo es la cultura organizacional en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</p> <p>Describir cómo es la cultura organizacional en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.</p>
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Cómo es el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</p> <p>Describir cómo es el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.</p>





CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. Marco Teórico

1.1. Variable Cultura Organizacional

Schein (5) La cultura organizacional es un patrón de supuestos básicos, que se comparten en el grupo de trabajo, en donde se aprende mientras se van resolviendo problemas, tanto de adaptación externa como de integración interna, que deben ser funcionales para ser considerados válidos, para luego ser enseñados en la inducción como la forma correcta de percibir, pensar y sentir, para resolver problemas organizacionales.

A ello se agrega lo descrito por Robbins (6) que indica que la cultura organizacional es un sistema de actitudes y valores compartidos entre los miembros de la organización, las cuales conlleva a marcar diferencias y similitudes. Además, la cultura organizacional se define como un conjunto de prácticas sociales, que dan cuenta de las características que distinguen a la organización, porque establecen una atmósfera de afectividad y un marco cognitivo que es compartido. Anzola (7)

Por otro lado, Sampieri, et al (8) argumentan que la cultura organizacional es un recurso o herramienta estratégica, que posee el valor de asegurar la continuidad y permanencia de las organizaciones, de igual manera Cheung, et al (9) indica que la cultura organizacional son patrones de supuestos básicos, los cuales se manifiesta a través del comportamiento de las organizaciones. De igual manera la cultura organizacional son un conjunto de significados y valores que los trabajadores tienen, siendo estos los bloques de construcción de la cultura organizacional, los cuales se expresan mediante símbolos, comportamientos y estructuras. Garibaldi, et al, (10)

En relación a los tipos de cultura organizacional Chiavenato (11) argumenta que la administración es diferente entre las organizaciones, pudiendo incluir funciones diferentes de acuerdo a condiciones interna y externas, en donde según estas características se presenta cuatro tipos de cultura organizacional. La cultura organizacional autoritario coercitivo, siendo su característica que los directivos o gerentes tienen poca confianza con sus trabajadores, y casi no los involucran en la toma de decisiones, transmitiendo las órdenes a sus subalternos en forma de amenazas.

El otro tipo de cultura que describe Chiavenato es el autoritario benevolente, siendo su característica en la que los gerentes dan las ordenes, pero los trabajadores tienen cierta libertad para comentar sobre las mismas, es flexible dentro de los límites de la organización. Por otro lado, el sistema consultivo caracterizado por incluir a los trabajadores en las metas, siendo estas discutidas, pudiendo tomar sus propias decisiones. Finalmente, la cultura organizacional participativo, caracterizada porque la toma de decisiones viene de cualquier área, el ambiente dentro de la organización es amigable caracterizada por la confianza.

1.2. Elementos claves y valores culturales

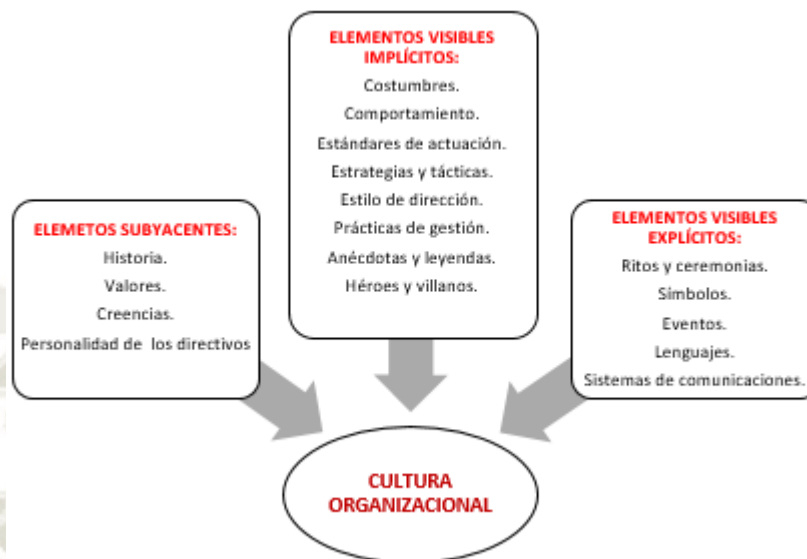
Según Mena, (12) El concepto de cultura organizacional no se limita a una ideología, o a una identidad corporativa o a métodos de dirección, es un fenómeno mucho más extenso en el cual se involucran las personas internas y externas; el rendimiento que se alcanza a nivel individual o colectivo además de las opiniones y percepciones que las personas llegan a poseer con respecto a la organización, solo pueden comprenderse mediante la cultura de la empresa y las diversas prácticas de producción simbólica; varios elementos inseparables a la cultura organizacional se representan a partir de tres clasificaciones principales:

- Los subyacentes.
- Los visibles explícitos.
- Los visibles implícitos.

Estos pertenecen a los procesos de gestión empresarial, comunicación empresarial y características particulares, además se añaden las percepciones cimentadas en la presencia de personas que pueden clasificarse como buenas, malas, decididas, heroicas, bajo la denominación de héroes y villanos. (12)

Figura 1

Elementos subyacentes, visibles implícitos



Nota: Galeón.com. (s. f). Cultura. El análisis desde la perspectiva de los procesos simbólicos. <http://administracionsilvia.galeon.com/aficiones1270185.html>

La cultura organizacional es un producto de la interacción de las personas la cual se construye día a día, es así que, de manera inconsciente, la vida organizacional va creando valores y creencias como resultados implícitos de las acciones impulsadas para enfrentar y resolver problemas de desarrollo, así lo indica Rodríguez (13)

Mena (12) también argumenta que el desarrollo integral de las organizaciones requiere de la puesta en práctica de diversos elementos que favorecen un adecuado clima laboral, con impacto en los avances y resultados que se alcanzan en las actividades productivas, destacándose los siguientes:

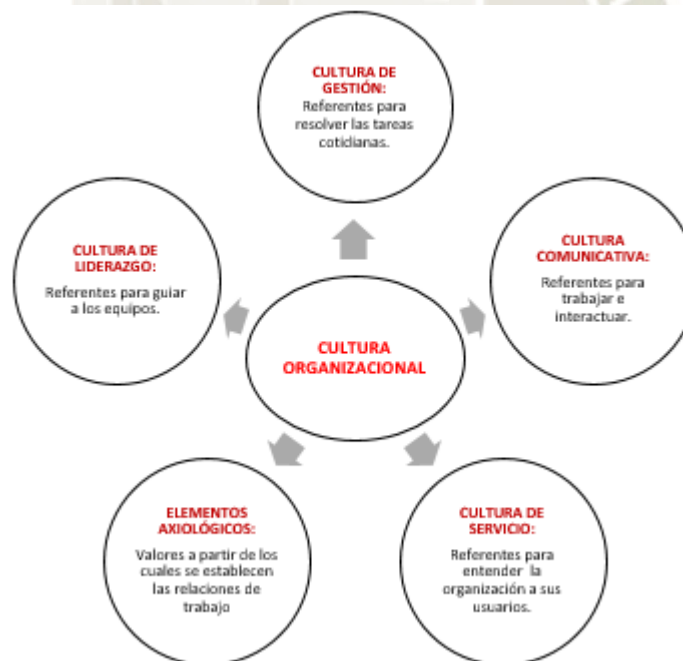
- **Respeto:** La actitud e integridad de los colaboradores en su desempeño, su responsabilidad, laboriosidad y consagración, requiere de un trato digno y respetuoso.
- **Confianza:** El logro de la reputación, el respaldo y un clima laboral adecuado, fortalecen el compañerismo, la franqueza y la autenticidad.
- **Igualdad:** Las relaciones sobre bases de igualdad, evita el exceso de autoridad y control jerárquico.

- **Confrontación:** Se debe evitar la minimización y ocultar los problemas que afronta la organización, por lo que son oportunas las prácticas de solución.
- **Participación:** La demanda de la participación de las personas de forma conjunta, es propicia para el logro de objetivos, siendo un derecho y deber de los trabajadores.

Por otra parte, Aguilera (14) describe que existen cinco formas en las que están presentes las tipologías culturales de una organización, las cuales son:

- Gestión.
- Comunicación.
- Liderazgo.
- Servicio.
- Elemento axiológico. (Relaciones de trabajo en la empresa)

Figura 2
Tipologías culturales de la empresa



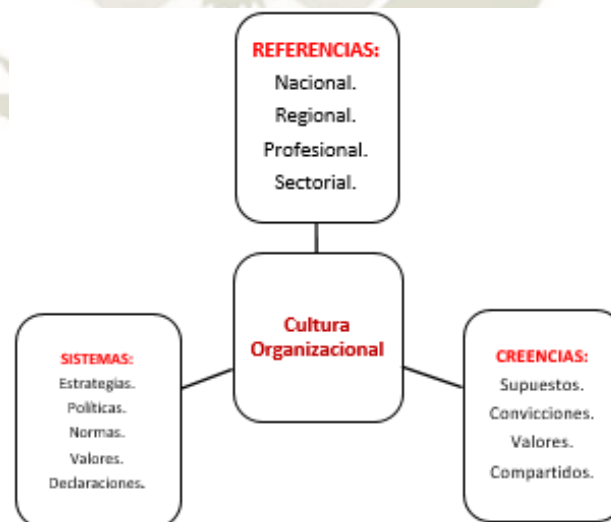
Nota: Aguilera, 2009. Cultura comunicativa en la organización. <https://www.gestiopolis.com/cultura-comunicativa-organizacion/>

Las culturas organizacionales pueden clasificarse como fuertes o débiles, dependiendo de las características de las instituciones y características como, resultados, el nivel de estabilidad, las motivaciones, compromiso, respaldo del personal. (15)

Para Cantillo y otros (16) la cultura organizacional es el espejo de la compañía, por ello la debe tener bien definida y preocuparse por la satisfacción de todas las partes interesadas, además de tener bien definidas sus estrategias, administrálas y utilizarlas adecuadamente, ser participativa evidenciando una mutua colaboración entre sus sectores, desarrollando ideas innovadoras, encaminadas a la mejora continua.

Ahora bien, si se cita a Rodríguez (13) las pautas culturales pueden tener origen en las referencias, en los sistemas y en las creencias a nivel interno, a ello agrega que la cultura organizacional debe entenderse como un fenómeno tangible y visible, que se expresa en todos los procesos y en las prácticas cotidianas la las organizaciones, la cultura se configura a partir de creencias compartidas y de manera inconsciente; se ha comprobado que el conjunto de valores, creencias y actitudes que son instauradas en las organizaciones es la base de sus estructuras.

Figura 3
Origen de las pautas culturales



Nota: Rodríguez 2009. La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. Revista Invenio, 12(22), 67-92.

1.3. Importancia de la cultura organizacional para las organizaciones

Es importante porque es un fenómeno inherente a cualquier grupo humano, en el cual se inscriben cada uno de los componentes estructurales y supra estructurales, siendo visible y de carácter tangible; Robbins (17) argumenta que el ámbito organizacional puede entenderse como un proceso de tres etapas: pre ingreso, ingreso y metamorfosis, a continuación, se detalla cada uno de ellos.

- **Pre ingreso:** Esta es la fase inicial y está presente cuando se pretende adherirse a la organización, por lo general las empresas establecen una serie de pautas o requisitos que faciliten la idoneidad de los individuos para que se ajusten a los parámetros culturales de la organización, en esta fase no debe faltar el suministro necesario de información, las políticas y las normas, además de todos los aspectos que deben conocerse según los cargos de profesiones u oficios.
- **Ingreso:** Las personas son parte de la organización después de haber sido aprobadas por la dirección, para luego presentarla oficialmente ante la colectividad, favoreciendo el reconocimiento y generar afinidad, es aquí donde se inicia un contacto directo con la organización y sus diversos componentes generando lazos entre la entidad y los nuevos trabajadores, en algunas organizaciones se hace uso del tiempo de prueba, en el cual evalúan si el trabajador es idóneo para la empresa.
- **Metamorfosis:** Es la etapa de permanencia y consolidación, además se experimentan cambios, retos generando involucramiento potenciando la participación, y el compromiso institucional; en esta etapa la organización y los trabajadores reafirman y fortalecen sus lazos.

1.4. Indicadores y subindicadores de la Cultura Organizacional

Para el presente estudio se utilizó el instrumento generado por Olmos & Socha (18) basados en una escala del 1 siendo este el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto, dicho instrumento está dividido en 6 indicadores: valores, creencias clima, normas,

símbolos y filosofía, dicha herramienta está plasmada en la tabla 1, operacionalización de las variables, a continuación, se explica cada una de ellas:

1.4.1. Valores

Son parte intrínseca de las organizaciones, ya que los valores dentro de las organizaciones son cualidades de la cultura de las empresas, que son jerarquizados o asumidos de preferencia porque son percibidos como elementos indispensables para alcanzar logros colectivos dentro de la organización (12)

A esto se agrega que es un elemento clave, el cual se rige por personas que colaboran y trabajan en conjunto, para poder obtener un mismo objetivo, el cual puede ser una empresa, una compañía o una institución, teniendo como subindicadores los siguientes ítems.

- Fomento de innovación.
- Trabajo en equipo.
- Cumplimiento de metas.

Existiendo las siguientes interrogantes para cada ítem respectivamente:

- ¿En la institución donde usted labora se fomenta la innovación?
- ¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?
- ¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas

1.4.2. Creencias

Son aquellas ideas o pensamientos acerca de cómo es la organización y como debería ser, señala los modos de actuar de los trabajadores, teniendo como subindicadores los siguientes ítems.

- Recomendaciones e influencias.
- Salario.
- Herramientas.

Para cada ítem se proponen las siguientes interrogantes respectivamente:

- ¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia interna?
- ¿Cree usted que el salario que percibe por su labor en la Institución es el adecuado?
- ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente el trabajo?

1.4.3. Clima

Es el ambiente interno de la empresa la cual se constituye a partir de la manera en que los trabajadores se relacionan entre sí, y cómo interactúan con los públicos externos, el prestigio corporativo de la organización depende de su clima interno.

(12)

Es el resultado de la interacción de las características de la persona y de la organización, los factores y estructura del sistema organizacional tienen como consecuencia un clima determinado, para la presente investigación se proponen los siguientes subindicadores.

- Aprendizaje y progreso.
- Cooperación.
- Autonomía.

Las preguntas relacionadas a los indicadores mostrados son los siguientes:

- ¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?
- ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?
- ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?

1.4.4. Normas

Son las pautas y reglas que, desde el punto de vista formal e informal, en la empresa tienden a regular los distintos procedimientos y formas de actuación. (12) Son valores descritos por la alta dirección de las organizaciones, que son inculcados en los trabajadores, siendo importante que sean cumplidos y puestos en práctica por todos los miembros de la organización, a continuación, se muestra sus subindicadores.

- Horarios de entrada y salida.
- Presentación personal.
- Sanciones.

Existiendo las siguientes interrogantes para cada ítem respectivamente:

- ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de su empresa?
- ¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?
- ¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?

1.4.5. Símbolo

Los símbolos en la cultura organizacional son elementos que, por asociación comunica información y sentido más allá de su propia función, siendo sus subindicadores los siguientes.

- Fechas especiales.
- Incentivos.
- Entendimiento de la institución.

Para cada ítem se proponen las siguientes interrogantes respectivamente:

- ¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad entre otros?

- ¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?
- ¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?

1.4.6. Filosofía

Desde la perspectiva organizacional son las formas en que se orientan las estrategias y políticas de la organización o empresa en un proceso que se inicia en las características de los distintos públicos (filosofía de la empresa). (12)

Conjunto de ideas que se plantean para el óptimo funcionamiento del desarrollo organizacional de una empresa, teniendo como subindicadores los siguientes ítems.

- Misión y visión.
- Vacantes.
- Desarrollo profesional y familiar.

Las preguntas relacionadas a los indicadores mostrados son los siguientes:

- ¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?
- ¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?
- ¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?

1.5. Variable Desempeño

Para las teorías relacionadas con el desempeño se cita a Ghiselli (19) quien indica que el desempeño está influenciado por la motivación, habilidades, claridad y oportunidades; a ello se suma el argumento de Chiavenato (20) quien define al desempeño como el comportamiento de los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la empresa, además indica que el buen desempeño es la fortaleza más relevante con la que cuenta la empresa.

De la misma manera Bittel (21) argumenta que el desempeño está influenciado por las expectativas de los trabajadores, sus actitudes hacia los logros y la armonía, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan el trabajo, cuyo objetivo es consolidar las metas de la empresa; del mismo modo Chiavenato (20) afirma que el desempeño es un sistema en el que el individuo en el cargo aprovecha su potencial, para la tarea encomendada.

Por otro lado, Bain (22) indica que existen dos factores que aportan al mejoramiento del desempeño: Los factores internos, los cuales son susceptibles de modificarse fácilmente, clasificándose en dos grupos, uno duros y otro blandos, el grupo de los factores duros se caracteriza por el grado de satisfacción del cliente y los factores blandos relacionado a la motivación, valores, formación y educación. Los factores externos determinados en gran medida por los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar; estando dentro de estos factores los ajustes estructurales de la sociedad, que influyen a menudo en la productividad y la dirección tomada por la compañía, los cambios económicos, los cambios demográficos sociales, los recursos naturales y la administración pública e infraestructura.

1.6. Origen del concepto del desempeño

En su primera etapa este término no se utilizaba, en su lugar se hacía referencia al término descripción de puestos, para posteriormente convertirse en una herramienta para medir el buen funcionamiento de cada puesto del área de trabajo, siendo en la actualidad el desempeño la piedra angular para el desarrollo efectivo en las organizaciones, garantizando el éxito. (23)

En la primera etapa de evolución del desempeño fue utilizada a finales del siglo XIX, dando importancia a los acontecimientos y méritos de los oficiales, que presentaban sus informes en el tiempo justo a sus subordinados; después de años surge en EE.UU., la necesidad de armar, organizar y administrar el armamento para las guerras, designando a cada quien su puesto acorde a su esfuerzo físico, y es en este periodo que se comienza a valorar el desempeño laboral, sin embargo aún no se le conocía con el nombre de desempeño, se le conocía como descripción de puestos; para luego a principios del siglo XX, en EE.UU., se utilizó por primera vez en los vendedores contratados por el gobierno,

de la misma manera se aplicó al ejército de los EE.UU., en el año 1916 se comenzó a utilizar el término desempeño laboral, que consistía en la asignación de un jefe por cada trabajador que realizaba informes basados en el desempeño de cada individuo, y asignaban colores en relación al nivel de rendimiento que demostraban. (24).

1.7. Modelo teórico de Campbell

Dicho modelo surge por la necesidad de medir el desempeño laboral de una manera integral, es considerado uno de los cimientos teóricos para evaluar el desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, cuya finalidad es contar con componentes principales para medir el desempeño y así poder ayudar a la formulación de estrategias dirigidas al cumplimiento de objetivos. (24)

El modelo de desempeño laboral de Campbell, es originado debido a una investigación en el ejército de EE.UU., en el siglo XX, en donde se necesitaba medirlo de forma integral, (25). En ese entonces ya existía un modelo formulado por Murphy cuyo constructo abarcaban cuatro componentes, por no eran suficientes para realizar una correcta evaluación, es por ese motivo que Campbell incorporó otros cuatro componentes, estas están divididas en comportamientos vinculadas a las tareas específicas de cada puesto y conductas que brindan soporte al ambiente organizacional.

Campbell (26) desarrolló una taxonomía de ocho elementos del desempeño laboral, y es a partir de estos que es posible describir una estructura latente del desempeño en todos los trabajos, estos elementos son:

- Dominios de tareas específicas.
- Capacidad del individuo para realizar tareas asignadas.
- Habilidad en tareas no específicas, vinculadas a las tareas que no son exclusivos para el trabajo, pero son esperados por el empleador.
- Comunicación oral y escrita, que suma las habilidades de los trabajadores para desenvolverse en una audiencia.
- Mantenimiento de la disciplina personal, para evitar comportamientos que restan en el trabajo.

- Facilitación del rendimiento en equipo, así como el grado de apoyo además de la colaboración de mantener la meta del grupo de trabajo.
- Supervisión a través de la interacción cara a cara, y que tanto influye en el desempeño de los subordinados.
- Administración del comportamiento, direccionado a la integración, aportando soluciones a los problemas y organización de los recursos.

1.8. Factores que influyen en el desempeño

Los factores que se encuentran relacionados e influyen directamente en el desempeño de los trabajadores son cuatro: satisfacción en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación. (27) a continuación se detalla cada uno de ellos.

- a) Satisfacción del trabajo, que son los sentimientos favorables o desfavorables que el trabajador percibe en su trabajo, manifestado en actitudes laborales, los cuales se encuentran relacionados con la naturaleza del trabajo, según los autores la satisfacción del trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difieren de los pensamientos.
- b) La autoestima, es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad de lograr un objetivo en la empresa, así como es deseo de ser reconocido dentro de su entorno laboral; la autoestima es de suma importancia en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a los trabajadores para mostrar sus habilidades.
- c) El trabajo en equipo es importante ya que los trabajadores pueden mejorar si tienen contacto directo con sus similares que pertenecen al equipo de trabajo, cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura estable de interacción dando origen a lo que se denomina trabajo en equipo.
- d) La capacitación del trabajador es un proceso de formación, cuyo objetivo es que el personal desempeñe su labor lo más eficientemente posible.

1.9. Medición del desempeño

Existen modelos diversos para medir el desempeño, teniendo en cuenta que existen diferentes tipos de organizaciones, ya sea por su tamaño, públicas, privadas, de servicios o de bienes, en el caso de la producción de bienes en el Perú, Espinoza (28) propone un modelo para medir el desempeño laboral en el área de producción.

Dicho modelo divide el desempeño del área de producción en tres dimensiones:

a) Evaluación de la conducta el cual está dividido en tres indicadores:

- Asistencia: Se tomará información sobre el cuidado y diligencia en asistir a laborar, justificando las ausencias.
- Puntualidad: Se tomará información sobre el cuidado y diligencia en llegar a tiempo a la empresa.
- Disciplina: Se tomará información sobre el cuidado y diligencia en el cumplimiento de normas de la empresa.

b) Evaluación del rendimiento, teniendo como indicador la eficiencia.

- Eficiencia:

$$\frac{\text{Minutos producidos}}{\text{Minutos disponibles}} \times 100\%$$

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
100%	75%	50%	25%	0%
5	4	3	2	1

c) Evaluación de competencias, que tiene como indicador a la calidad de trabajo, cooperación, adaptabilidad y responsabilidad.

- Calidad de trabajo: Capacidad de ejecutar las tareas de manera correcta, asegurando el orden y la presentación del trabajo. (Tener en cuenta los errores que acostumbra a cometer).
- Cooperación: Capacidad de participar activamente en un equipo de trabajo para alcanzar un objetivo común, demostrando compromiso con sus pares para obtener resultados grupales. (Tener en cuenta el apoyo que brinda a sus pares para solucionar problemas).
- Adaptabilidad: Capacidad de adaptarse y asumir nuevas tareas, demostrando su facilidad de aprendizaje para ejecutar rápidamente nuevas operaciones o máquinas. (Tener en cuenta la complejidad de las tareas nuevas).
- Responsabilidad: Capacidad de ejecutar las funciones del puesto, teniendo en cuenta los requerimientos y las indicaciones recibidas y los criterios propios de actuación. (Tener en cuenta la entrega oportuna de las tareas encomendadas).

1.10. Factores del desempeño laboral

Bain (29) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad, los factores internos y externos:

1.10.1. Factores internos

Dichos factores son susceptibles a sufrir de modificaciones de forma fácil, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos; los factores duros incluyen productos, tecnología y materias primas, por otro lado, los factores blandos son los que incluyen la fuerza de trabajo, sistemas, procedimientos, estilos de dirección y formas de trabajo, a continuación, se detallan con mayor amplitud cada uno de ellos.

a) Factores duros

La productividad de este factor se relaciona con el grado en que el producto satisface las necesidades del cliente, pudiendo mejorarlo por medio de un

perfeccionamiento de diseño y especificaciones, los factores duros están compuestos por:

- **Planta y equipo:** La productividad se puede mejorar prestando atención a la utilización, antigüedad, modernización, el costo, la inversión, equipo producido internamente, mantenimiento, control de inventarios, planificación y control de producción.

b) Factores blandos

Se puede mejorar la productividad de este a través de la cooperación de todos los colaboradores mediante la motivación, y los valores favorables, adecuados salarios, capacitaciones, programas de seguridad entre otros, los factores blandos están constituidos por:

- **Organización y sistemas:** La productividad mejora con la flexibilidad, siendo capaz de anticiparse a los cambios del mercado; además de estar pendientes de las nuevas capacidades de los trabajadores e innovaciones tecnológicas, la comunicación también es crucial, finalmente la eliminación de trabajo que no es necesario a través de un estudio de trabajo y de formación profesional.
- **Estilos de dirección:** La dirección es responsable de la eficacia del uso de los recursos que son sometidos por la empresa, ya que influyen en el diseño organizacional, las políticas, puestos de trabajo, planificación, costos, presupuestos, técnicas de control entre otros.

1.10.2. Factores Externos

La productividad es un determinante de los ingresos reales, la competitividad y el bienestar de los ciudadanos, es por esta razón que las empresas se esfuerzan en conocer las razones por las cuales se da el crecimiento o disminución de la productividad, dentro de los factores externos se pueden mencionar:

- a) **Ajustes estructurales:** La sociedad sufre de manera constante cambios estructurales que influyen en la productividad nacional y local, además en el largo plazo los cambios en la productividad modifican a la misma estructura.
- b) **Cambios económicos:** Como el traslado del trabajo agrícola a la industria, el paso del trabajo industrial al de servicios, así como el desarrollo en tecnología y la competitividad son factores externos en el desempeño laboral.
- c) **Cambios demográficos y sociales:** En estos factores están las tasas de natalidad y las de mortalidad, esto debido a que en el largo plazo repercutirán en el mercado laboral, otro factor es la incorporación de las mujeres al mercado laboral, así también la edad de jubilación y valores culturales.
- d) **Recursos naturales:** Compreendida por la mano de obra, educación, formación profesional, salud, motivación y perfeccionamiento profesional, las materias primas su precio y disponibilidad.
- e) **Administración pública e infraestructura:** Compreendido por normas, leyes, reglamentos entre otros, los cuales repercuten de manera directa con la productividad.

1.11. Indicadores y sub indicadores del desempeño

Para el caso de la presente investigación, se utilizará el propuesto por Samaniego (30) en donde el desempeño laboral es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones, doce indicadores que fueron expresados en términos de 36 ítems que constituyeron el instrumento de desempeño laboral y que permitieron medir la percepción de los clientes respecto a dicha variable.

1.11.1. Desempeño Laboral

Los procesos de desempeño laboral personal se identifican, primero, la comunicación, entendida en el plano individual como la manera o modo particular que asume el trabajador para comunicarse con los demás al interior de la organización; segundo, el liderazgo, entendido como la capacidad personal del

trabajador para conseguir influencia entre los miembros de su equipo de trabajo, de modo que los demás puedan saber a dónde se dirige, y cómo hacerlo; tercero, la motivación, entendida como la expresión de un modo de ser que se caracteriza por la capacidad de desarrollar una actitud de compromiso con su trabajo y con los demás miembros de la organización; cuarto, actitud y colaboración, que se define como la capacidad de desarrollar en sí mismo y proyectar en los demás una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio; y quinto, la capacidad personal, que se define como la expresión particular de sus conocimientos, habilidades y experiencia en la realización de sus actividades laborales, como sub indicadores se proponen.

- Comunicación.
- Colaboración.
- Capacidad personal.

Para poder medirlos se realizan las siguientes afirmaciones.

- Brindo mi punto de vista de una manera que sea entendida por todos.
- Respetan mi punto de vista de manera positiva.
- Cree usted que cumple con las tareas en su totalidad, después de haberlas coordinado.
- El trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos de la institución.
- Realiza sus labores con efectividad y compromiso.
- Identifico los puntos débiles de mi área de trabajo.
- Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente.
- Identifico los puntos de mejora de los problemas presentados.
- Las actividades que realizo se desarrollan con más calidad a partir de los conocimientos que voy adquiriendo.

1.11.2. Desempeño Institucional

Esta dimensión se identifica por los logros alcanzados y reconocidos por la organización, que se originan en procesos sustentados en la interacción del trabajador con la organización, como subindicadores tenemos.

- Capacitación y desarrollo.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso.

Para poder medirlas se proponen las siguientes afirmaciones.

- Es beneficioso que la organización realice capacitaciones para el crecimiento de la organización.
- La competencia entre los colaboradores permite que el área de trabajo sea más eficiente.
- Considera que la innovación es un punto importante para el crecimiento de la organización.
- Es beneficioso trabajar en equipo.
- Existe buena productividad en su equipo de trabajo.
- Existe trabajo en equipo para el logro de objetivos.
- Considera que los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.
- Se encuentra motivado ante el cumplimiento de sus actividades
- Se cumple con la planificación de las tareas diarias.

1.11.3. Calidad

La calidad de vida laboral representa el grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de la organización mediante el trabajo, como subindicadores se propone.

- Responsabilidad.
- Control.
- Autorrealización.

Las afirmaciones relacionadas a este sub indicador son las siguientes.

- Considera que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.
- Hay mutuo apoyo cuando se realizan trabajos en equipo.
- Se cumple con el objetivo establecido al tener un trabajo en equipo.
- Considera que su equipo de trabajo es escuchado por su superior inmediato.
- En su área se elaboran planes de trabajo para poder llegar a las metas establecidas.
- Considera que el control de procesos es importante para la organización.
- Siente deseos de superación y pasión por cumplir las metas.
- Inspira respeto y trato cordial con sus compañeros de trabajo.
- Me encuentro comprometido(a) con la empresa.

1.11.4. Clima Laboral

Conformado por el medio donde se muestran habilidades o problemas que los colaboradores tienen dentro de una empresa al trabajar, son características percibidas por los trabajadores que sirven como fuerza primordial, como sub indicadores tenemos:

- Satisfacción laboral.
- Confort.
- Liderazgo.

Finalmente, para medir este último sub indicador, se realizan las siguientes afirmaciones.

- Existen reconocimientos laborales por parte de la institución.
- Cree usted que existe competencia entre áreas.
- Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo.
- Existen pagos por las horas extras.
- Cuenta con el ambiente necesario para realizar sus actividades laborales.
- Considera que las remuneraciones son adecuadas.

- Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.
- Resuelve dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo.
- Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algún inconveniente o duda.

1.12. Marco conceptual

A continuación, se muestran 10 conceptos básicos, como marco conceptual para la presente investigación, los cuales son:

- a) Auditoría:** Triccker (31) manera de informar a los accionistas el estado de la empresa, desde los procesos hasta los aspectos financieros, mostrando una perspectiva verídica y justa.
- b) Conflicto:** Pérez & Gardey (32) conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que se excluyen, es decir que no se dan simultáneamente, siendo necesaria la existencia de un desacuerdo que no puede resolverse.
- c) Cultura:** bienes materiales y espirituales de un grupo transmitido de generación en generación, a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas.
- d) Desempeño:** Acto o consecuencia de cumplir una obligación o actividad, esta idea suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en el ámbito laboral o académico, que se consigue de acuerdo a la destreza y esfuerzo.
- e) Evaluación:** Pérez & Gardey (33) acto de revisar el resultado esperado, cuyo objetivo es la mejora continua.
- f) Eficacia:** Pérez & Merino (34) se refiere al logro de objetivos propuestos.
- g) Eficiencia:** se refiere al logro de los objetivos con recursos escasos.
- h) Organización:** es un sistema diseñado para alcanzar metas y objetivos, dichos sistemas pueden estar conformados por otros subsistemas.

- i) **Plan:** Pérez & Merino (35) acción de desarrollar de forma ordenada las estrategias para el logro de los objetivos, es un modelo sistemático elaborado antes de realizar una acción.

- j) **Productividad:** relación que existe entre insumos y producción, la productividad de la mano de obra es la medida más utilizada para medir la producción, dividiendo la producción total entre el número de trabajadores o el número de horas trabajadas. Bishop (2010).

1.13. Análisis de antecedentes investigativos

Segura (36) desarrolló una investigación titulada “Cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional del Cuzco, 2021” el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores; el método aplicado para el desarrollo de la investigación fue el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada de diseño no experimental transeccional; como muestra se tomó a la totalidad de trabajadores que hacen un total de 40; la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario; la investigación concluye que existe influencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral, por lo que se sugiere a la institución mejorar los incentivos no monetarios en la empresa.

Ochoa (37) desarrolló una investigación en el año 2021 titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada en Guayaquil” la problemática radica en que la empresa no emplea las estrategias de la cultura organizacional como la identidad corporativa, comunicación organizacional y la capacitación y ello afecta directamente el desempeño laboral; la investigación buscó como objetivo la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral; el método aplicado para el desarrollo de la investigación fue básica, de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 73 trabajadores, el instrumento aplicado para su desarrollo fue el cuestionario, los resultados indican que existe una correlación positiva muy alta concluyendo que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Rojas (38) desarrolló una tesis en el año 2021 titulada “Cultura Organizacional y desempeño de la gestión hospitalaria en el Hospital de Pacasmayo I, 2021” En el presente estudio se plantea como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de la gestión hospitalaria; la metodología para el desarrollo del estudio fue de diseño no experimental, y el alcance fue el descriptivo y correlacional; la muestra estuvo conformada por 41 participantes, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario; los resultados indican que el nivel de significancia es de 0.001 y el coeficiente de correlación $Rho = 0.631$; la investigación concluye que la cultura organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño de la gestión hospitalaria.

Por otro lado, Chipana (39) desarrolló una investigación en el año 2019 titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Archivo Regional de Puno – 2017” el objetivo general fue explicar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral; el método aplicado es el enfoque cualitativo; la técnica aplicada para su desarrollo fue la observación directa y como instrumento se aplicó la ficha de observación, la muestra estuvo compuesta por 26 trabajadores; los resultados permitieron comprobar que el Archivo Regional de Puno posee una cultura organizacional débil, esto influye de manera significativa en el desempeño laboral, porque el modo de dirigir del director no está de acuerdo, pues demuestra agresividad, preferencias, dejadez, lo cual genera gran incertidumbre en los trabajadores, todo esto genera que el desempeño laboral de los trabajadores sea bueno pero no satisfactorio.

Del mismo modo, Salinas (40) desarrolló una investigación en el año 2019 titulada “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del jurado nacional de elecciones caso: jurado electoral especial-sede Arequipa – 2017” la investigación tuvo como objetivo general determinar si hay incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores; el método de investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional de diseño no experimental y de corte transeccional, la muestra estuvo compuesta por 30 trabajadores; la técnica aplicada para la recolección de información fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario, la investigación concluye que la cultura organizacional es desfavorable e incide en un bajo desempeño laboral.

A esto se suma la investigación de Condori & Riquelme (41) desarrollaron un estudio en el año 2019 titulado “Evaluación de desempeño y su relación con la cultura organizacional de la empresa papelera Panamericana S.A. – Arequipa – 2019” los autores indican que el desempeño y la cultura organizacional están relacionados, ya que la cultura organizacional conduce al compromiso y motivación del trabajador, de acuerdo con la teoría se evidencia lo importante de contar con una cultura organizacional para el mejoramiento del potencial humano; los resultados demuestran que existe relación significativa entre ambas variables.

Olivares (42) también desarrolló una investigación en el año 2018 titulada “Cultura organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en las cajas municipales de ahorro y crédito en la etapa de expansión (Caso CMAC Tacna)” cuyo objetivo fue analizar la relación entre la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de una institución financiera, el método de investigación es de campo, de nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 249 colaboradores, la investigación concluye que existe una baja relación entre la cultura organizacional y el desempeño, no existiendo una base sólida de la cultura organizacional, el desgaste laboral y el Síndrome de Burnout.

Además, Jiménez (43) desarrolló una investigación en el año 2018 titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desaguadero, 2018 – Chucuito – Puno” la investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, el método utilizado fue el hipotético deductivo bajo el paradigma cuantitativo, de diseño no experimental y tipo explicativo, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, la muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores, la investigación concluye que existe una cultura organizacional deficiente, lo cual influye en el desarrollo de trabajo en equipo, ya que es calificado como deficiente.

1.14. Teoría sobre la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk

La investigación de operaciones consiste en un conjunto de técnicas que contribuye a la resolución de problemas mediante la aplicación de técnicas basadas en modelos

estadísticos, muchos procedimientos estadísticos dependen de la normalidad de la población, una de las muchas pruebas que existen es la de Shapiro-Wilk, este estadístico se utiliza cuando el tamaño de muestra es menor a 50 y cuando la muestra es igual o mayor a 50 se hace uso del estadístico Kolmogórov-Smirnov; para la prueba de contraste de hipótesis se analiza el valor “p” que representa la probabilidad de encontrar una distribución normal o alejada de la normalidad. (44)





CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2. Metodología

2.1. Instrumento para medir la cultura organizacional

El tipo de investigación fue de campo, porque se recopiló la información en el centro de labores “Centro de Salud Javier Llosa García, del distrito de Jacobo Hunter” el nivel de investigación solo fue relacional porque buscó la relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal, las investigaciones relacionales o correlacionales se encargan de asociar dos o más variables, midiéndolas, cuantificándolas y finalmente estableciendo sus vinculaciones; a esto se suma el argumento de Hernández & Mendoza (45) quienes describen que las investigaciones cuantitativas correlacionales asociación o miden dos o más conceptos, también Mias (46) indica que las medidas de correlación permiten de forma cuantitativa medir el nivel en que están relacionadas dos variables.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, este tipo de investigaciones se caracteriza por el uso de herramientas estadísticas para la aprobación de hipótesis, el alcance fue el correlacional.

El diseño de investigación fue el no experimental, este tipo de diseños no manipula la variable independiente, para ver las alteraciones o cambios en la variable dependiente, así lo indica Olvera (47) quien argumenta que no son manipuladas las variables independientes, sumándose a este argumento Carrasco (48) que explica que los diseños no experimentales son las que sus variables independientes no son manipuladas de forma intencional.

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue la encuesta, según Cabrera (49) indica que la encuesta es una técnica para la evaluación de opiniones, a ello se suma Fera, et al (50) quien considera a la encuesta como un método para obtener información sobre el fenómeno a investigar.

Como instrumento se aplicó para ambas variables un cuestionario para la cultura organizacional y un segundo cuestionario para el desempeño, García (51) indica que el cuestionario es un instrumento diseñado de forma ordenada o sistemática, al igual que Meneses (52) explica que es una de las formas de recolectar información en campo.

2.1.1. Instrumento para medir la cultura organizacional

El instrumento para medir la “Cultura Organizacional” fue diseñado por María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño en el año 2006, en la Universidad de La Sabana; el instrumento se diseñó y validó por medio de jueces expertos, para lograr este objetivo, primero se elaboró el cuestionario teniendo en cuenta los factores que conforman la cultura: los valores, las creencias, las normas, los símbolos, la filosofía, y el clima. Después se distribuyó seis jueces expertos, para que lo evaluaran del 1 al 5, (siendo 1 deficiente y 5 excelente) la coherencia, pertinencia y redacción de cada una de las preguntas.

Dentro de los jueces expertos están Docentes del área de desarrollo humano, la Decana de la facultad de psicología de la Universidad Piloto de Colombia, jefes del departamento de gestión humana y psicólogos investigadores con experiencia en psicometría.

a) Ficha técnica

Nombre	Instrumento para Medir Cultura Organizacional
Autor	Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño
Administración	Individual o colectiva
Duración	15 – 25 minutos
Aplicación	Trabajadores de una empresa
Material	Cuadernillo de preguntas

b) Dimensiones

El instrumento de cultura organizacional evaluó los siguientes factores:

- Valores: comprendido como los principios y cualidades de cada uno de los integrantes de la empresa, como servicio al cliente, innovación, entre otros.

- Creencias: son las consideraciones que se tienen de la empresa las cuales pueden ser verdaderas o falsas.
- Clima: es el ambiente de la organización que se hace presente en la parte física del lugar de trabajo, y la relación entre los compañeros de trabajo.
- Normas: son los estándares o lineamientos de la organización, que incluyen la manera de cómo deben de comportarse los colaboradores.
- Símbolos: es el conjunto de rituales y tradiciones básicos para la empresa, como por ejemplo las ceremonias.
- Filosofía: son las políticas establecidas además de ideologías que guían las acciones organizacionales.

c) Normas de aplicación

Se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: El lugar de su aplicación debe tener reunir condiciones óptimas, aplicar la prueba cuando las personas no estén cansados, tener listo el material antes de su aplicación, se debe explicar a los participantes el objetivo del instrumento, estar presente en el momento de la aplicación para solucionar posibles problemas o dudas, si existen dudas la resolución del mismo debe ser de manera particular y es importante evitar la presencia de factores que dificulten las respuestas de los participantes.

d) Calificación e interpretación

Revisar todas las hojas de respuestas para corroborar que el participante haya respondido a todas las preguntas, en caso que no hubiera ocurrido convendría decirle que corrija sus fallos. A continuación, se muestra la manera como se realiza la puntuación.

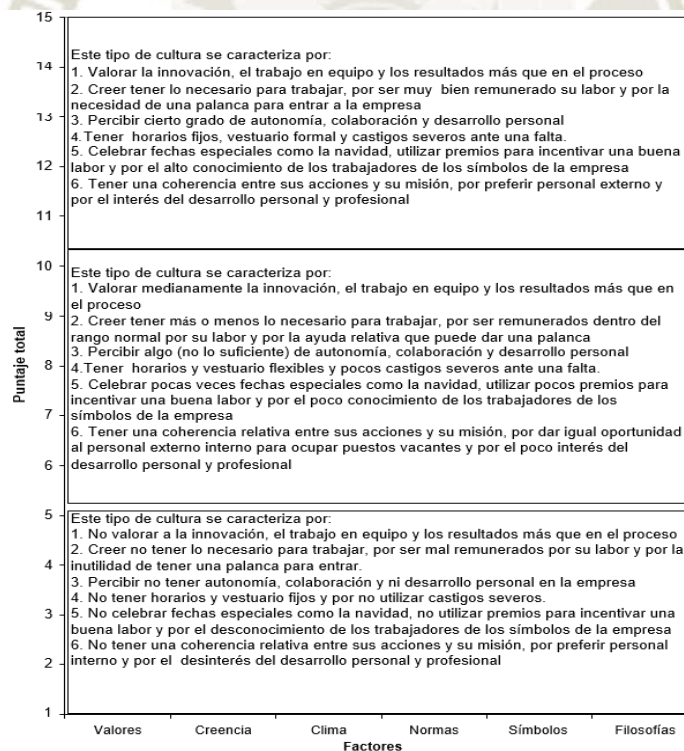
$$\text{Valores} = \text{ítem 1} + \text{ítem 2} + \text{ítem 3} = 9$$

Después de haber obtenido los resultados totales se pasa a la hoja 2 para elaborar el perfil de resultados, en esta hoja se presenta un diagrama de puntos, en la parte inferior están los factores evaluados y al lado izquierdo las escalas del 1 al 15, finalmente se trasladan los valores totales en el punto de intersección.

Es necesario tener la a la mano la hoja de perfil para la interpretación de los resultados, para evidenciar los tres rangos que corresponden a los tres tipos de cultura; para el análisis basta con promediar a simple vista en área donde quedaron las puntuaciones de los factores.

Figura 4

Hoja de perfil



2.1.2. Instrumento para medir el desempeño laboral

Por otro lado, el cuestionario para medir el desempeño es un instrumento propuesto por Samaniego (30) que mide las dimensiones de la variable desempeño laboral tales como: personal, institucional, calidad laboral y clima

laboral. El instrumento consta de 36 ítems, de los cuales 9 ítems son para la dimensión personal, 9 ítems para la dimensión institucional, 9 ítems son para a dimensión calidad laboral y 9 ítems para la dimensión clima laboral. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

a) Ficha técnica

Nombre:	Cuestionario de desempeño laboral.
Autor:	Pamela Samaniego Candia.
Procedencia:	Perú.
Administración:	Individual y colectiva.
Duración:	30 minutos.
Aplicación:	Trabajadores.
Materiales:	Hoja de aplicación y lapicero.

b) Normas de aplicación

La aplicación del cuestionario puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar 5 posibles respuestas a cada proposición, recalando la confidencialidad para que los resultados sean confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Parcialmente de acuerdo = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1

Ambos cuestionarios fueron adaptados y tuvieron que pasar por el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach cuyos resultados son: Cultura Organizacional = 0.85 y para la variable Desempeño Laboral = 0.88, pudiéndose confirmar que ambos cuestionarios tienen una confiabilidad Excelente. (VER ANEXO 06)

Tabla 1

Coherencia de la técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento	Autor/es	Dimensiones a medir
Cultura organizacional.	Encuesta.	Cuestionario.	Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño.	Valores. Creencias. Clima. Normas. Símbolos. Filosofía.
Desempeño laboral.	Encuesta.	Cuestionario.	Pamela Samaniego Candia.	Desempeño personal. Desempeño institucional. Calidad laboral. Clima laboral.

Por otro lado, el objeto sujeto a la investigación es un Centro de Salud, cuyo nombre es Javier Llosa García, está ubicado en el departamento de Arequipa, provincia de Arequipa, distrito de Jacobo Hunter, calle Costa Rica # 507.

Dicho Centro de Salud se encuentra en el distrito de Jacobo Hunter, en la provincia de Arequipa, en el departamento de Arequipa y pertenece a la Dirección de Salud Arequipa, es un establecimiento de salud clasificado por el Ministerios de Salud como Centros de Salud con Camas de Internamiento.

El establecimiento es categoría I-4 ubicado en el distrito de Jacobo Hunter, perteneciente a la jurisdicción de la Dirección de Salud Arequipa, a continuación, se presenta de manera resumida sus características:

El centro de Salud Javier Llosa García Hunter tiene código único 1259, está clasificado dentro de los Centros de Salud con camas de internamiento, tipo establecimiento de salud con internamiento, categoría I-4, pertenece a la RED Arequipa Caylloma, Código RED 3, Microrred Hunter, tipo de institución Gobierno regional y su dirección es Calle Córdova 125 esquina con Costa Rica.

En el Centro de Salud laboran un total de 119 trabajadores nombrados y contratados, a continuación, se muestra en la tabla el universo a investigar.

Tabla 2

Universo

Nº	Personal nombrado y contratado activo a diciembre. Decreto legislativo N° 276	Cantidad
1	Psicología.	3
2	Saneamiento ambiental.	2
3	Estadística.	5
4	Personal.	1
5	Atención en plataforma.	1
6	Secretaría.	1
7	Logística: Conservación y servicio de transportes.	10
8	Obstetricia.	12
9	Laboratorio.	4
10	Farmacia.	3
11	Nutrición.	1
12	Fisioterapia y rehabilitación.	1
13	Economía: Caja y administración.	7
14	Servicio social.	3
15	Consultorio de niño sano.	9
16	Técnicas en enfermería.	20
17	Odontología.	3
18	Enfermería.	11
19	Médico y jefe.	1
20	Medicina.	15
21	Pediatra.	6
TOTAL		119

Para el cálculo del tamaño de muestra se realizó un muestreo no probabilístico, según los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterio de inclusión

- Trabajadores que no estén en el periodo vacacional.
- Trabajadores que quieran participar de la investigación, de manera voluntaria.
- Trabajadores que estén laborando más de 6 meses.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que están en el periodo vacacional.
- Trabajadores que no quieran participar de la investigación.
- Trabajadores que estén laborando menos de 6 meses.

Con los criterios propuestos se determinó un tamaño de muestra de 85 trabajadores, que voluntariamente participaron en el estudio.

Para la recolección de datos se solicitó una entrevista con el director del Centro de Salud, para informarle el objetivo del estudio y que de la autorización para la aplicación de los instrumentos. Se coordinó con los trabajadores, para poder aplicar el cuestionario en horarios que no interfieran con sus labores. Una vez llenados los cuestionarios, fueron recogidos para iniciar con la tabulación de la data en una plantilla Excel.

El tratamiento estadístico se realizó según los siguientes pasos: Primero se aplicó la prueba de confiabilidad con un piloto de 20 participantes, para corroborar la consistencia interna con el estadístico Alfa de Cronbach.

En segundo lugar, se aplicó la prueba de “Normalidad” por ser una muestra mayor a 50, se realizó la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov Smirnov.

En tercer lugar, para los objetivos específicos número 1 y 2, se realizó el análisis descriptivo, por medio de tablas de distribución de frecuencias acompañados con sus respectivos histogramas.

Finalmente, una vez obtenidas las distribuciones se realizó la prueba de hipótesis.

Cabe aclarar que para la prueba de normalidad se aplicó el estadístico Kolmogorov-Smirnov, los resultados para la variable “Cultura Organizacional” fue un nivel de Significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 por lo que se concluye que los datos no siguen una distribución normal. Para la variable “Desempeño” el nivel de Significancia fue de 0.147 siendo mayor a 0.05 por lo que se concluye que los datos siguen una distribución normal; solo basta que una de las variables tenga una distribución que no es normal para hacer uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman. (VER ANEXO 07)



CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3. Resultados y Discusión

3.1. Características de los participantes

A continuación, se muestra las características de la muestra en estudio.

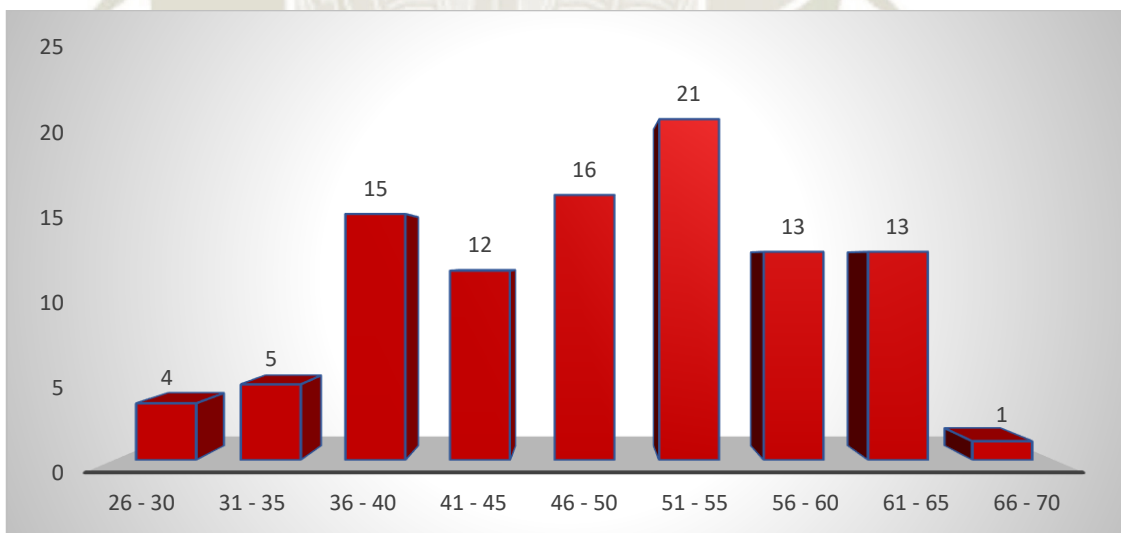
Tabla 3

Edad de los participantes

EDAD	Fi	Hi	%
26 - 30	3	0.04	4
31 - 35	4	0.05	5
36 - 40	13	0.15	15
41 - 45	10	0.12	12
46 - 50	14	0.16	16
51 - 55	18	0.21	21
56 - 60	11	0.13	13
61 - 65	11	0.13	13
66 - 70	1	0.01	1
TOTAL	85	1.00	100

Figura 5

Edad de los participantes



Interpretación: Se observa en la tabla 3 y figura 5 que la mayor cantidad de participantes están agrupados en un rango de edad de 51 a 55 años de edad, seguido de otros participantes agrupados entre 46 y 50 años de edad, siendo los más representativos.

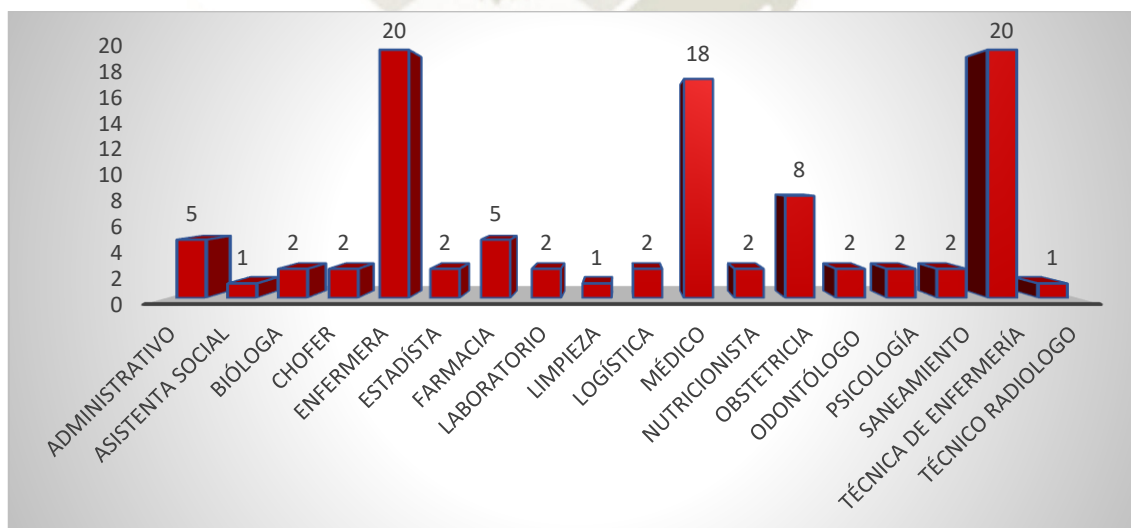
Tabla 4

Puestos de trabajo

PUESTOS DE TRABAJO	Fi	Hi	%
Administrativo	4	0.05	5
Asistente social	1	0.01	1
Bióloga	2	0.02	2
Chofer	2	0.02	2
Enfermera	17	0.20	20
Estadista	2	0.02	2
Farmacia	4	0.05	5
Laboratorio	2	0.02	2
Limpieza	1	0.01	1
Logística	2	0.02	2
Médico	15	0.18	18
Nutricionista	2	0.02	2
Obstetricia	7	0.08	8
Odontólogo	2	0.02	2
Psicología	2	0.02	2
Saneamiento	2	0.02	2
Técnica de enfermería	17	0.20	20
Técnico radiólogo	1	0.01	1
TOTAL	85	1.00	100

Figura 6

Puestos de trabajo



Interpretación: Se observa en la tabla 4 y figura 6, la mayor cantidad de trabajadores pertenecen al grupo de enfermeras, médicos y técnicas en enfermería.

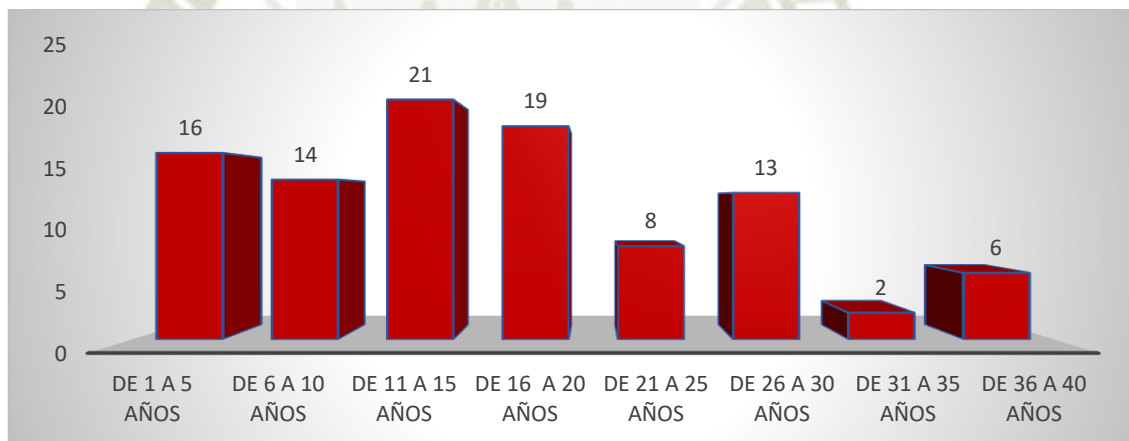
Tabla 5

Años que labora

AÑOS QUE LABORA	Fi	Hi	%
De 1 a 5 años	14	0.16	16
De 6 a 10 años	12	0.14	14
De 11 a 15 años	18	0.21	21
De 16 a 20 años	16	0.19	19
De 21 a 25 años	7	0.08	8
De 26 a 30 años	11	0.13	13
De 31 a 35 años	2	0.02	2
De 36 a 40 años	5	0.06	6
TOTAL	85	1.00	100

Figura 7

Años que labora



Interpretación: Se observa en la tabla 5 y figura 7 que la mayor cantidad de trabajadores laboran de 11 a 15 años, seguido de un segundo grupo que laboran de 16 a 20 años.

3.2. Cultura Organizacional

Como primer paso se desarrolló una tabla de distribución de frecuencias con su respectivo histograma para describir las respuestas de los entrevistados las cuales se muestran a continuación.

Tabla 6
Resultados descriptivos de la “Cultura Organizacional”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1.2	1.2	1.2
Ocasionalmente	11	12.9	12.9	14.1
Algunas veces	61	71.8	71.8	85.9
Frecuentemente	12	14.1	14.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS V.25

Figura 8
Resultados descriptivos de forma gráfica de la “Cultura Organizacional”



Nota: Elaborado con SPSS V.25

Interpretación: En la tabla número 6 y figura número 8 los resultados descriptivos muestran que un entrevistado (1.2%) argumenta que nunca existe cultura organizacional en el centro de salud, 11 participantes (12.9%) indican que ocasionalmente existe cultura organizacional, 61 trabajadores (71.8%) opinaron que algunas veces existe cultura organizacional y 12 trabajadores (14.1%) argumentaron que frecuentemente existe cultura organizacional en el centro de salud.

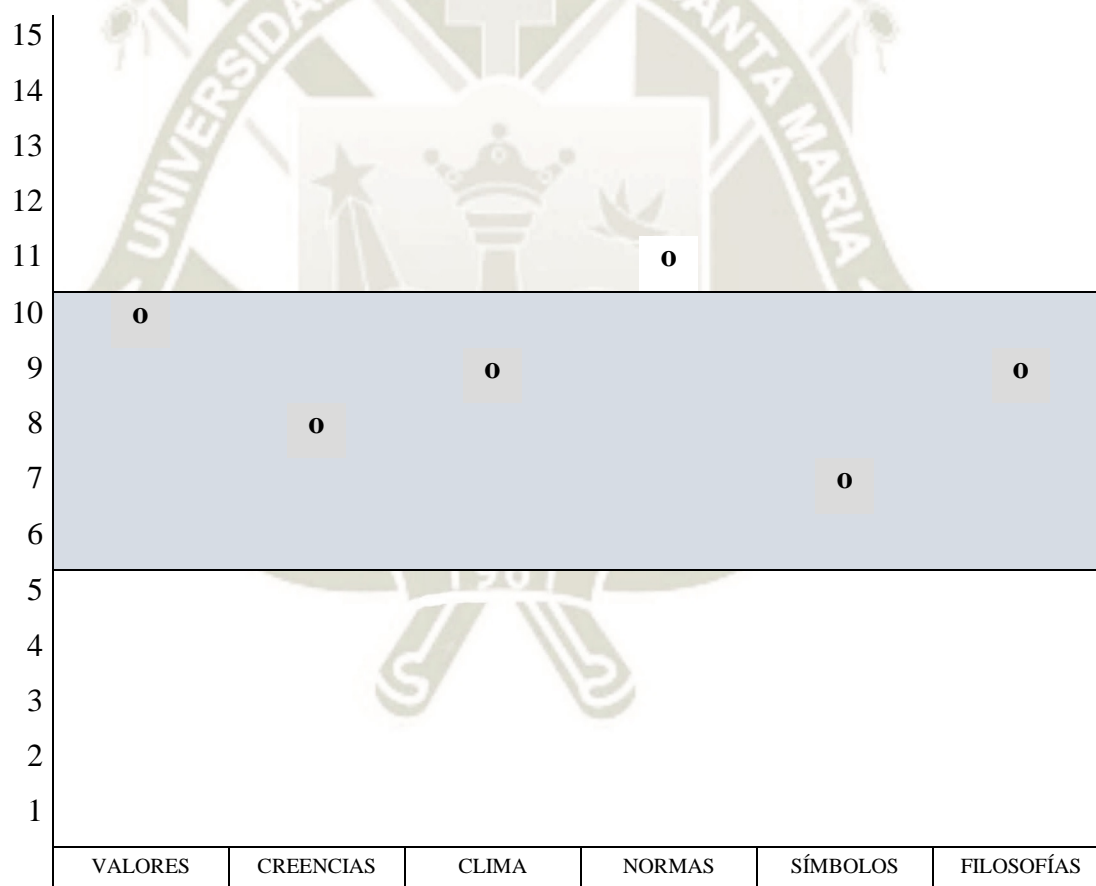
Por otro lado, para describir la “Cultura Organizacional” por indicador (6 indicadores) valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofías, según el modelo teórico, se sumaron las puntuaciones de cada uno de los encuestados como se muestra a continuación.

$$\text{Valores} = \text{ítem 1} + \text{ítem 2} + \text{ítem 3}$$

Para luego sacar un promedio general por cada indicador y ubicar cada puntuación en el siguiente diagrama de puntos con una escala de valor del 1 al 15

Figura 9

Diagrama de puntos



Los resultados del diagrama de puntos se contrastan con la hoja de perfil (figura 1) obteniéndose los siguientes resultados de la Cultura Organizacional por indicador:

- a) **VALORES:** Valora medianamente la innovación, el trabajo en equipo y los resultados, más que en el proceso.

- b) **CREENCIAS:** Creer tener más o menos lo necesario para trabajar, por ser remunerados dentro del rango normal por su labor y por la ayuda relativa que puede dar una palanca.
- c) **CLIMA:** Percibir algo (no lo suficiente) de autonomía, colaboración y desarrollo personal.
- d) **NORMAS:** Tener horarios fijos, vestuario formal y castigos severos durante una falta.
- e) **SÍMBOLOS:** Celebrar pocas veces fechas especiales como la navidad, utilizar pocos premios para incentivar una buena labor y por el poco conocimiento de los símbolos de la empresa.
- f) **FILOSOFÍAS:** Tener una coherencia relativa entre sus acciones y su misión, por dar igual oportunidad al personal interno y externo, para ocupar puestos vacantes y por el poco interés del desarrollo personal y profesional.

3.3. Desempeño

Para la describir el desempeño también se desarrolló una tabla de distribución de frecuencias con su respectivo histograma para describir las respuestas de los entrevistados las cuales se muestran a continuación.

Tabla 7

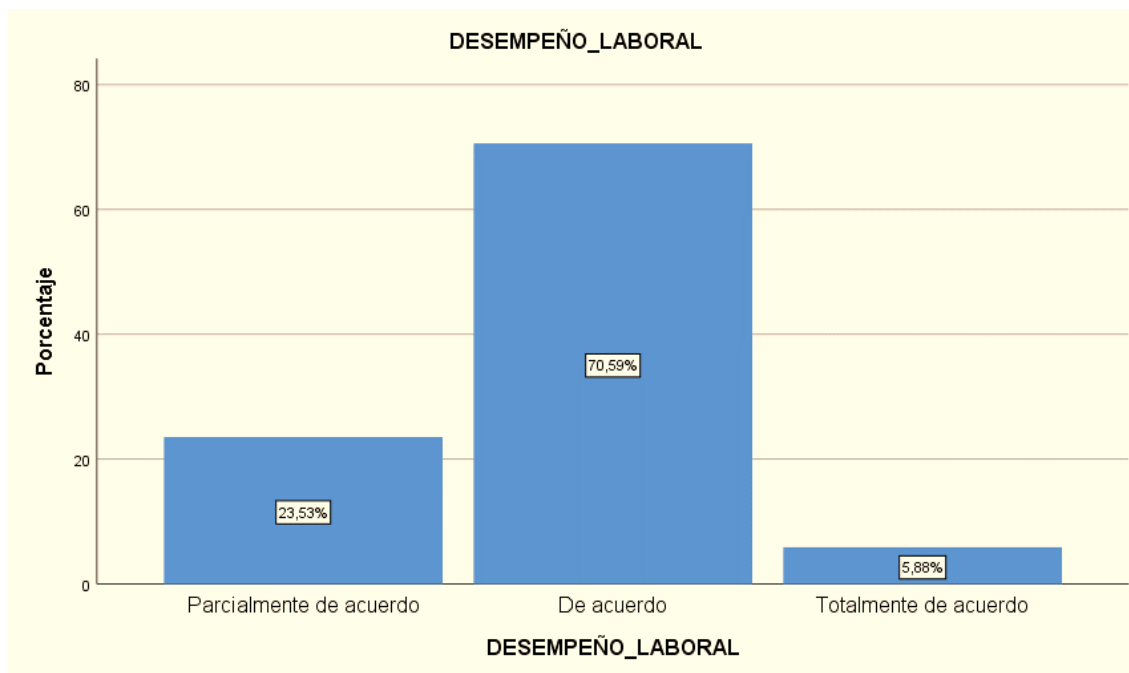
Resultados descriptivos del “Desempeño”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	20	23.5	23.5	23.5
	De acuerdo	60	70.6	70.6	94.1
	Totalmente de acuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS V.25

Figura 10

Resultados descriptivos de forma gráfica del “Desempeño”



Nota: Elaborado con SPSS V.25

Interpretación: En la tabla número 7 y figura número 10 los resultados descriptivos muestran que 20 participantes (23.5%) indican que están parcialmente de acuerdo con el desempeño en el centro de salud, 60 trabajadores (70.6%) están de acuerdo con el desempeño y encuestados (5.9%) están totalmente de acuerdo con el desempeño de los trabajadores en el centro de salud. Por otro lado, para describir para describir el nivel del desempeño de los trabajadores del centro de salud, se realizó la baremación, el cual arrojó los siguientes resultados.

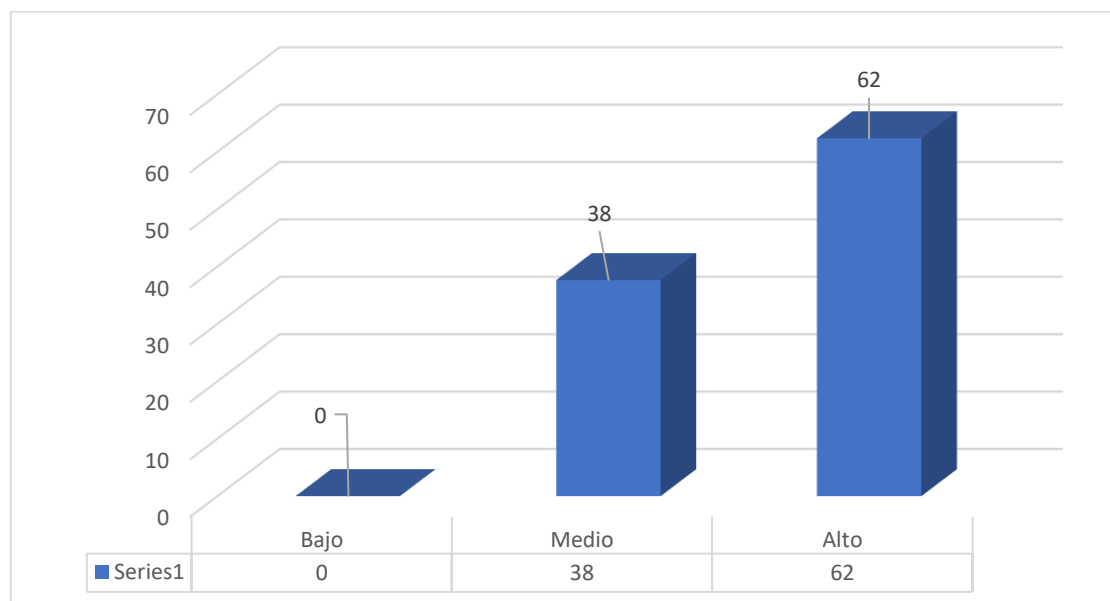
Tabla 8

Resultados del nivel del “Desempeño”

Niveles	Mínimo	Máximo	Sub totales	%
Bajo	36	84	0	0%
Medio	85	132	32	38%
Alto	133	180	53	62%
TOTAL			85	100%

Figura 11

Resultado gráfico del nivel del “Desempeño”



Interpretación: En la tabla número 8 y figura 11 se puede apreciar que el 38% de los trabajadores están en un nivel de desempeño medio y el 62% se encuentran en un nivel de desempeño alto.

3.4. Contraste de la hipótesis

Una vez conocido en la prueba de hipótesis que los datos no tienen una distribución normal el coeficiente de correlación indicado es el Rho de Spearman, y a continuación se siguieron 5 pasos para la prueba de hipótesis, los cuales se muestran a continuación.

A. Paso 1: Planteamiento de las hipótesis de correlación

- **Hipótesis de trabajo (Hi):** Es probable que tanto cultura organizacional y desempeño estén relacionados de forma significativa y positivamente en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.
- **Hipótesis nula (H0):** Es probable que tanto cultura organizacional y desempeño NO estén relacionados de forma significativa y positivamente en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.

B. Paso 2: Nivel de significancia

- Z = Nivel de confianza 95% o 0.95
- e = Error o margen de error 5% o 0.05

C. Paso 3: Prueba de correlación

- Paramétrica – Coeficiente Pearson.
- No paramétrica – Rho de Spearman.

D. Paso 4: Estadístico de prueba

- Si el valor de significancia es menor a 0.05 (Sig. < 0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si el valor de significancia es mayor a 0.05 (Sig. \geq 0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

E. Paso 5: Criterio de decisión

Tabla 9

Prueba de Correlación para la Hipótesis General

			CULTURA_ORGA NIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spear man	CULTURA_OR GANIZACION AL	Coefficiente de correlación	1.000	0.520
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	85	85
	DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	0.520	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	85	85

Nota: Elaborado con SPSS V.25

Interpretación: El nivel de Significancia es de $0.000 < 0.05$ por lo tanto, se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 , existiendo relación entre “Cultura Organizacional” y “Desempeño” el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de $Rho = 0.520$, si contrastamos el resultado con la siguiente tabla se puede afirmar que la relación es positiva moderada.

Tabla 10

Valores y significado del coeficiente Rho de Spearman.

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tabla obtenida de Hernández (2010)

3.5. Discusión de resultados

La presente investigación buscó como objetivo general relacionar la cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022, cuyo resultado arrojó que existe una relación positiva moderada con un valor $p = 0.000$ y un valor $Rho = 0.520$; este resultado se asemeja a los resultados obtenidos en la investigación de Segura (36) quien argumenta que la cultura organizacional influye sobre el desempeño de los trabajadores y también sobre la productividad de los trabajadores del Gobierno Regional del Cuzco, 2021; de igual manera los resultados también coinciden con los obtenidos por Ochoa (37) que desarrolló una investigación que concluye argumentando que existe correlación positiva muy alta entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada Guayaquil 2021; a esto se agrega los resultados de la investigación desarrollada por Rojas (38) en el año 2021, que concluye indicando que existe relación entre la cultura organizacional y desempeño de la gestión hospitalaria en

el Hospital de Pacasmayo I, con un nivel de significancia de ($p = 0.001$) y una correlación positiva moderada ($Rho = 0.631$), como se puede observar los resultados del hospital es casi igual al del centro de salud que fue objeto de la presente investigación.

Por otro lado, en la revisión de los antecedentes investigativos se puede observar que además de la relación que existe entre cultura organización y desempeño, se podría mencionar que si la cultura organizacional no es la correcta o la más adecuada puede influenciar de manera negativa en el desempeño, así lo indica Chipana (39) cuyo título fue: Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Archivo Regional de Puno – 2017, en el que se concluyó que el Archivo Regional de Puno posee una cultura organizacional débil jerarquizada, lo cual influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores; del mismo modo Salinas (40) desarrolló una investigación en la cual concluye que los trabajadores del Jurado Electoral Especial de Arequipa presentan un nivel de cultura organizacional desfavorable que incide en un bajo desempeño laboral; de igual manera Jiménez (43) desarrolló una investigación que busca determinar de qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desagüadero, 2018 Chucuito, Puno, la cual concluye que un estilo de liderazgo organizacional autoritario y deficiente el cual influye en una productividad laboral deficiente de los trabajadores administrativos; además Olivares (42) también coincide con estos argumentos ya que en su estudio concluyó que existe una baja relación entre la cultura organizacional y el desempeño, no existiendo una base sólida de la cultura organizacional, el desgaste laboral y el Síndrome de Burnout en la empresa CMAC Tacna.

Por último, cabe mencionar la importancia de la “Cultura Organizacional” en cualquier tipo de organización sea pública o privada, pequeña o gran empresa, de producción de bienes o servicios, es importante tomar este factor o variable y reforzarla mediante capacitaciones y retroalimentación a los directivos o dueños, como indican Condori & Riquelme (41) puesto que una cultura que está bien cimentada en sus directivos y empleados comparten un conjunto de valores y métodos que conllevan a organizaciones firmes y efectivas. Por lo que una cultura fuerte conduce al compromiso y la motivación del trabajador.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se determinó que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño el personal del Centro de Salud Javier Llosa García, estando ambas variables asociadas, por lo que si mejora la cultura organizacional también mejorará el desempeño.
- SEGUNDA:** Se concluye que la cultura organizacional en el Centro de Salud Javier Llosa García es medianamente la adecuada, ya que según el modelo teórico se evidencia la existencia de una coherencia relativa entre las acciones de los trabajadores y su misión, además del poco interés del desarrollo personal y profesional.
- TERCERA:** El nivel del desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García es alto, ya que el desempeño personal, institucional, la calidad laboral y el clima laboral son adecuados.
- CUARTA:** La cultura organizacional fortalece y desarrolla valores producto de ciertos sistemas de conocimiento, y se debería manifestar como ventaja competitiva en el Centro de Salud, al existir la relación entre ambas variables se demuestra que ambos conceptos están asociados, permitiendo el logro de objetivos tanto personales como institucionales

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a las principales autoridades del Centro de Salud que los castigos no sean tan severos hacia las faltas, también que se deberían celebrar las fechas importantes para motivar a los trabajadores, generando interés en el desarrollo personal y profesional.
- SEGUNDA:** A pesar de que la cultura organizacional no es la más óptima, el desempeño si lo es, es por ello que si mejoran algunos aspectos como incentivos, reconocimientos y motivación en el trabajo el desempeño mejorará aún más.
- TERCERA:** Es recomendable mejorar la cultura organizacional por medio de la capacitación y retroalimentación a los directivos, ya que por existir relación o asociación el desempeño también debería mejorar aún más.

REFERENCIAS

- (1) Ulloa–Erazo, N. (2019). Cultura organizacional ¿un paradigma social? ComHumanitas: Revista Científica De Comunicación, 10(2), 150-173. [citado 28 de enero de 2023] <https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.201>
- (2) Niño de Guzmán Miranda (2015). La cultura organizacional en el contexto de la globalización. Revista Apuntes Universitarios, Volumen V Número 2 p. 19 – 40 [citado 28 de enero de 2023] <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5198875.pdf>.
- (3) Alfaro Mego (2022). Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Conchamarca, Huánuco – Perú 2022. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [citado 28 de enero de 2023]
- (4) Sánchez Vilca, E. S. (2020). Percepción de la satisfacción del personal de salud y tiempo de servicio laboral del Hospital III Goyeneche - Arequipa 2020. [citado 28 de enero de 2023] <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10047>
- (5) Schein, E. H., 2004. Organizational culture and leadership (3ra. Ed.). San Francisco: Jossey Bass.
- (6) Robbins, S. P., 1999. Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
- (7) Anzola, 2003. Una mirada a la cultura corporativa. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- (8) Sampieri, R., Valencia, S., & Soto, R., 2014. Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. Contaduría y administración, 59(1), 229-257.
- (9) Cheung, S. Wong, P. & Lam, A., 2012. “An investigation of the relationship between organizational culture and the performance of construction organizations”. Journal of Business Economics and Management, Volume 13:4, p. 688-704.
- (10) Garibaldi, a, Wetzel, U. Ferreira, V., 2009. Organizational culture and performance: a Brazilian case”, Management Research News, Vol. 32 Iss: 2 pp. 99 – 119.
- (11) Chiavenato, I., 2009. Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. McGrawHill / Interamericana Editores, S.A.
- (12) Mena Méndez D., 2019. La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Pensamiento & Gestión, [citado 22 de octubre de 2022] <https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- (13) Rodríguez Garay, R. 2009. La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. Revista Invenio, 12(22), 67-92.

- (14) Aguilera, J. 2009. Cultura comunicativa en la organización. , [citado 22 de octubre de 2022] <https://www.gestiopolis.com/cultura-comunicativa-organizacion/>
- (15) Bateman, T. y Snell, S., 2009. Management & Collaborating in the Competitive World. México: McGraw-Hill.
- (16) Cantillo Guerrero, E., Alzate Tovar, A., Galindo Lara, K., Hernández Arteta, A., Landinez Lamadrid, D. y Serge Ramos, N., 2011. Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas. Ponencia presentada en la Ninth LACCEI Latin American and Caribbean Conference (LACCEI2011), Engineering for a Smart Planet, Innovation, Information Technology and Computational Tools for Sustainable Development, Agosto 3-5, 2011, Medellín, Colombia.
- (17) Robbins, S. P., 1998. La administración en el mundo de hoy. México: Prentice Hall.
- (18) Olmos & Socha, 2006. Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. Tesis Inédita, Universidad de la Sabana. Colombia.
- (19) Ghiselli, 1998. Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- (20) Chiavenato, 2000. Administración de recursos humanos. Quinta edición Santa Fe de Bogotá. Editorial. Mc Graw Hill.
- (21) Bittel R., 2000. Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- (22) Bain, 2003. La productividad. Colombia: McGraw-Hill.
- (23) Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aquilar Panduro JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. RIVA [Internet]. 31 de diciembre de 2020 [citado 26 de octubre de 2022] 7(1):54 -60. Disponible en: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riva/article/view/1417>
- (24) Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F.L, 1996. The substantive nature of job performance variability. In Murphy K, (Ed). Individual differences and behavior in organizations. San Francisco: Jose-Bass.
- (25) Koopmans, L., Bernaards, C. M, Hildebrandt, V.H., de Vet, H. & Van Der Beek, A. 2014. Construct validity of the individual work performance questionnaire. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 56(3), 331-337.
- (26) Campbell, J. P, McCloy, R.A, Oppler, S.H & Sager, C.E., 1993. A Theory of Performance. In N. Schmitt y W. Borman (Eds.), Personnel selection in organization 43(5). 33-70.
- (27) Quintero, Africano, & Faría., 2008. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de empresas de vigilantes asociados costa oriental del lago. Negotium: revista de ciencias gerenciales, 36.

- (28) Espinoza, 2017. Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- (29) Bain, 2003. La productividad. Colombia: McGraw-Hill.
- (30) Samaniego, 2019. Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales S.A. villa el Salvador – 2019. Universidad Autónoma del Perú.
- (31) Tricker B, 2010. Dirección Corporativa / Perú / El Comercio S.A.
- (32) Pérez J. Y Gardey A., 2008. Definición De Conflicto. [citado 19 de noviembre de 2022] <https://Definicion.De/Conflicto/>
- (33) Pérez J. y Gardey A., 2008. Actualizado (2012). Definición.de: Concepto de evaluación. [citado 19 de noviembre de 2022] <https://definicion.de/evaluacion/>
- (34) Pérez J. y Merino M. (2009). Definición.de: Definición de eficacia. [citado 19 de noviembre de 2022] <https://definicion.de/eficacia/>
- (35) Pérez J. y Merino M., 2009. Definición.de: Definición de plan. [citado 19 de noviembre de 2022] <https://definicion.de/plan/>
- (36) Segura Loaiza, 2022. Cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional del Cuzco, 2021. (tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. [citado 27 de noviembre de 2022] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81593>
- (37) Ochoa Duque, 2021. Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada en Guayaquil (tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. Piura – Perú. [citado 27 de noviembre de 2022] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77863/Ochoa_DDI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (38) Rojas Torres, 2021. Cultura Organizacional y desempeño de la gestión hospitalaria en el Hospital de Pacasmayo I, 2021 (tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. [citado 27 de noviembre de 2022] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87482>
- (39) Chipana S., 2019. Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Archivo Regional de Puno – 2017, (tesis de pregrado) Universidad Nacional del Altiplano. [citado 5 de diciembre de 2022] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12179>
- (40) Salinas F., 2019. Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del jurado nacional de elecciones caso: jurado electoral especial-sede Arequipa – 2017. (tesis

- de maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [citado 5 de diciembre de 2022] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9084>
- (41) Condori G. y Riquelme Y., 2019. Evaluación de desempeño y su relación con la cultura organizacional de la empresa papelera Panamericana S.A. – Arequipa – 2019. (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [citado 5 de diciembre de 2022] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8949>
- (42) Olivares D., 2018. Cultura organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en las cajas municipales de ahorro y crédito en la etapa de expansión (Caso CMAC Tacna). (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [citado 22 de octubre de 2022] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7839>
- (43) Jiménez D., 2018. Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desagüadero, 2018 – Chucuito – Puno. (tesis de pregrado) Universidad Nacional del Altiplano [citado 23 de octubre de 2023] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10067>
- (44) Flores & Flores (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas. Universidad de Panamá, Panamá. ISSN: 1560-0408. vol. 23, núm. 2, 2021. [citado 28 de enero de 2023] <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- (45) Hernández & Mendoza (2018) Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill, México. [citado 23 de octubre de 2023] <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de buso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>
- (46) Mias, 2018. Metodología de investigación Estadística Aplicada e instrumentos en Neuropsicología. 1a ed. - Córdoba: Encuentro Grupo Editor, Archivo Digital: online [citado 23 de octubre de 2023] ISBN 978-987-4078-98-8
- (47) Olvera García, 2014. Metodología de la investigación jurídica: para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado. —1ª ed.—Toluca, Edo. de México: Universidad Autónoma del Estado de México. [citado 23 de octubre de 2023] <https://docplayer.es/56069325-Jorge-olvera-garcia-metodologia-de-la-investigacion-juridica-para-la-investigacion-y-la-elaboracion-de-tesis-de-licenciatura-y-posgrado.html>
- (48) Carrasco, 2019. Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Perú: Editorial San Marcos.

- (49) Cabrera, 2013. La encuesta como herramienta de investigación, Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires. [citado 22 de octubre de 2023] <http://www.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/Programa-Cabrera-Encuestas-32hs.pdf>
- (50) Fera, Matilla & Mantecón, 2020. La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica Y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79. Recuperado a partir de [citado 23 de octubre de 2023] <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- (51) García, 2003. El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. [citado 15 de noviembre de 2023] http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- (52) Meneses, 2016. El cuestionario. Universitat Oberta de Catalunya. [citado 15 de noviembre de 2023] <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- (53) Herrera (1998). Notas sobre psicometría. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, del distrito de Jacobo Hunter, 2022.

PROBELMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022?	Relacionar la cultura organizacional y el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.	La cultura organizacional son un conjunto de argumentos que se comparten en un grupo de trabajo para resolver problemas, los cuales podrían repercutir en el desempeño de los colaboradores.	Variable 1: Cultura Organizacional. <i>“Es un patrón de supuestos básicos, que se comparten en el grupo de trabajo, en donde se aprende mientras se van resolviendo problemas”.</i>	Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental. Alcance: Descriptivo y correlacional. Técnica: Encuesta.
PROBELMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			Instrumento: Cuestionario.
¿Cómo es la cultura organizacional en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022?	Describir cómo es la cultura organizacional en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.	Es por ello que es probable que tanto cultura organizacional y desempeño estén relacionados de forma significativa y positivamente en el Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.	Variable 2: Desempeño. <i>“Es el comportamiento de los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la empresa”.</i>	Universo: 119 trabajadores. Muestreo: No probabilístico. Muestra: 85 trabajadores.
¿Cómo es el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022?	Describir cómo es el desempeño del personal del Centro de Salud Javier Llosa García, ubicado en el distrito de Jacobo Hunter en el año 2022.			

ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Indicadores	Sub-Indicadores
Cultura Organizacional. <i>Propuesto por Olmos & Socha (2006)</i>	Valores	-Fomento de innovación. -Trabajo en equipo. -Cumplimiento de metas.
	Creencias	-Recomendaciones e influencias. -Salario. -Herramientas.
	Clima	-Aprendizaje y progreso. -Cooperación. -Autonomía.
	Normas	-Horarios de entrada y salida. -Presentación personal. -Sanciones.
	Símbolo	-Fechas especiales. -Incentivos. -Entendimiento de la institución.
Desempeño. <i>Propuesto por Samaniego Candia Pamela (2019)</i>	Filosofía	-Misión y visión. -Vacantes. -Desarrollo profesional y familiar.
	Desempeño personal	-Comunicación. -Colaboración. -Capacidad personal.
	Desempeño institucional	-Capacitación y desarrollo. -Trabajo en equipo. -Compromiso.
	Calidad laboral	-Responsabilidad. -Control. -Autorrealización.
	Clima laboral	-Satisfacción laboral. -Confort. -Liderazgo.



ANEXO N° 3: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

(Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño)

Edad: _____

Puesto de trabajo: _____

Años que labora en la institución: _____

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de frases, lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala.

(Escoja una)

1 = Nunca. 0%

2 = Ocasionalmente. 25%

3 = Algunas veces. 50%

4 = Frecuentemente. 75%

5 = Siempre. 100%

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Dimensión Valores

1. ¿En la institución donde usted labora se fomenta la innovación?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

2. En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

3. ¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

Dimensión Creencias

4. ¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia interna?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

5. ¿Cree usted que el salario que percibe por su labor en la Institución es el adecuado?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

6. ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente el trabajo?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

Dimensión Clima

7. ¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

8. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

9. ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

Dimensión Normas

10. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de su empresa?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

11. ¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

12. ¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

Dimensión Símbolo

13. ¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad entre otros?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

14. ¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

15. ¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

Dimensión Filosofía

16. ¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

17. ¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

18. ¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?

Nunca.	Ocasionalmente.	Algunas veces.	Frecuentemente.	Siempre.
1	2	3	4	5

A continuación, sume las frases de la siguiente manera:

(V) = frase 1 + frase 2 + frase 3 = _____

(C) = frase 4 + frase 5 + frase 6 = _____

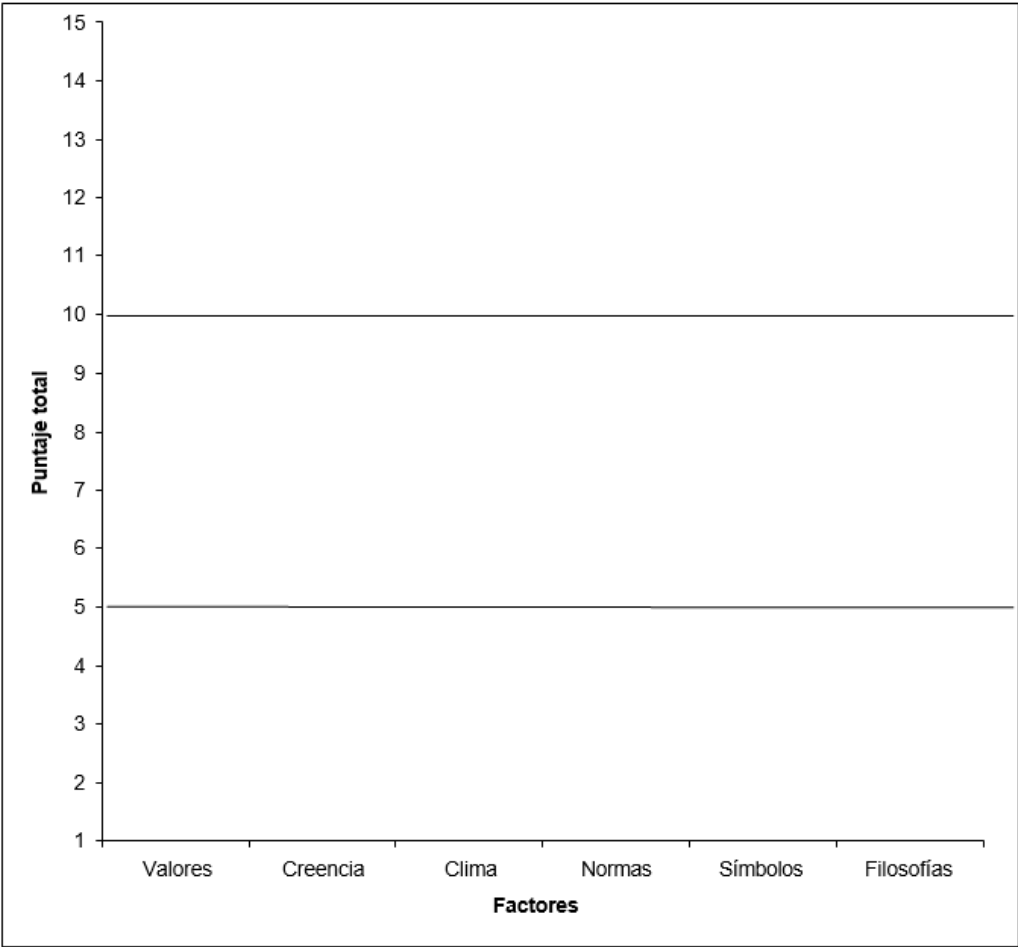
(CI) = frase 7 + frase 8 + frase 9 = _____

(N) = frase 10 + frase 11 + frase 12 = _____

(S) = frase 13 + frase 14 + frase 15 = _____

(F) = frase 16 + frase 17 + frase 18 = _____

Perfil de respuestas



ANEXO N° 4: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

PERSONAL

1. Brindo mi punto de vista de una manera que sea entendida por todos.

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

2. Respetan mi punto de vista de manera positiva.

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

3. Cree usted que cumple con las tareas en su totalidad, después de haberlas coordinado.

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

4. El trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos de la institución.

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

5. Realiza sus labores con efectividad y compromiso.

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

6. Identifico los puntos débiles de mi área de trabajo.

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

7. Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente.

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

8. Identifico los puntos de mejora de los problemas presentados.

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

9. Las actividades que realizo se desarrollan con más calidad a partir de los conocimientos que voy adquiriendo.

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

INSTITUCIONAL

10. Es beneficioso que la organización realice capacitaciones para el crecimiento de la organización.

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

11. La competencia entre los colaboradores permite que el área de trabajo sea más eficiente.

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

12. Considera que la innovación es un punto importante para el crecimiento de la organización.

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

13. Es beneficioso trabajar en equipo.

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

14. Existe buena productividad en su equipo de trabajo.

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

15. Existe trabajo en equipo para el logro de objetivos.

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

16. Considera que los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.

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

17. Se encuentra motivado ante el cumplimiento de sus actividades

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

18. Se cumple con la planificación de las tareas diarias.

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

CALIDAD LABORAL

19. Considera que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.

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

20. Hay mutuo apoyo cuando se realizan trabajos en equipo.

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

21. Se cumple con el objetivo establecido al tener un trabajo en equipo.

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

22. Considera que su equipo de trabajo es escuchado por su superior inmediato.

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

23. En su área se elaboran planes de trabajo para poder llegar a las metas establecidas.

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

24. Considera que el control de procesos es importante para la organización.

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

25. Siente deseos de superación y pasión por cumplir las metas.

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

26. Inspira respeto y trato cordial con sus compañeros de trabajo.

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

27. Me encuentro comprometido(a) con la empresa.

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

CLIMA LABORAL

28. Existen reconocimientos laborales por parte de la institución.

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

29. Cree usted que existe competencia entre áreas.

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

30. Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo.

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

31. Existen pagos por las horas extras.

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

32. Cuenta con el ambiente necesario para realizar sus actividades laborales.

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

33. Considera que las remuneraciones son adecuadas.

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

34. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.

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

35. Resuelve dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo.

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

36. Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algún inconveniente o duda.

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

ANEXO N° 5: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

		CULTURA ORGANIZACIONAL																		PROMEDIOS									
N°	EDAD	PUESTO DE TRABAJO	AÑOS QUE LLEVA EN EL PUESTO	VALORES			CREENCIAS			CLIMA			NORMAS			SÍMBOLO			FILOSOFÍA			VALORES	CREENCIAS	CLIMA	NORMAS	SÍMBOLO	FILOSOFÍA	V.L.	SUMA
				P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18								
1	60	Técnica de e	10	3	4	4	5	1	2	3	3	3	5	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	58	
2	53	Enfermera	4	3	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	3	1	3	3	4	2	4	4	4	5	2	3	4	66	
3	36	Enfermera	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	62		
4	53	Estadista	30	3	4	4	3	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	3	3	1	4	2	3	4	2	2	3	52	
5	50	Farmacía	6	3	4	4	3	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	3	3	1	4	2	3	4	2	2	3	52	
6	35	Limpieza	7	1	1	2	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	1	4	5	2	1	1	4	4	4	3	3	53	
7	50	Enfermera	20	3	4	4	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	1	3	3	1	4	2	3	3	2	2	3	50	
8	55	Administrativ	30	3	4	4	3	1	3	2	3	3	5	4	2	3	1	3	3	3	1	4	2	3	4	2	2	3	51
9	56	Técnico de e	6	1	3	4	5	2	5	3	3	3	5	3	4	5	1	4	4	1	1	3	4	3	4	3	2	3	57
10	54	Chofer	15	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5	5	4	3	1	1	1	1	3	3	4	5	2	1	3	52	
11	52	Chofer	9	3	3	4	2	3	3	3	4	5	5	3	4	3	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	3	50	
12	28	Psicología	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	58	
13	46	Logística	20	4	5	4	2	1	3	5	3	3	5	5	2	5	3	3	5	5	5	4	2	4	4	5	4	68	
14	63	Administrativ	33	4	5	4	2	1	3	5	3	3	5	5	2	5	3	3	5	5	5	4	2	4	4	5	4	68	
15	25	Logística	15	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	1	3	3	3	4	5	3	4	4	2	3	62	
16	39	Enfermera	12	4	4	5	2	1	3	4	4	4	5	4	3	4	1	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	62	
17	57	Enfermera	30	4	4	5	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	59	
18	45	Psicología	15	2	3	5	3	1	2	4	3	4	5	5	5	2	1	3	5	1	1	3	2	4	5	2	2	3	55
19	64	Obstetricia	38	2	4	5	3	1	3	2	3	4	5	1	2	3	1	1	3	1	1	4	2	3	3	2	2	3	45
20	49	Odontólogo	3	2	3	4	4	3	3	2	3	5	2	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	55
21	60	Técnica enf	36	2	3	5	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	69	
22	44	Técnica enf	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
23	59	Enfermera	9	4	3	3	1	4	4	4	4	4	5	4	2	4	1	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	60	
24	65	Laboratorio	38	2	3	3	2	3	2	2	4	5	5	3	2	3	2	2	5	4	1	3	2	4	3	2	3	53	
25	55	Enfermera	20	2	3	3	2	3	2	2	4	5	5	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	4	3	2	3	51	
26	40	Enfermera	15	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4	2	3	51	
27	33	Técnico de e	8	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	54	
28	65	Odontólogo	38	4	4	5	5	1	3	3	4	4	5	4	3	3	1	2	4	2	3	4	3	4	4	2	3	60	
29	50	Enfermera	25	3	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	61	
30	55	Obstetricia	25	3	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	61	
31	59	Técnica de e	38	1	1	3	5	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	28
32	62	Técnico radi	33	1	1	3	5	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	28
33	56	Obstetricia	20	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	2	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	66	
34	62	Obstetricia	28	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	2	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	66	
35	39	Técnico	12	4	1	4	3	1	5	4	5	5	3	5	3	5	3	1	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	61
36	33	Técnica de e	12	4	1	4	3	1	5	4	5	5	5	3	5	3	1	1	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	61
37	65	Técnica de e	29	3	4	3	1	4	4	5	4	3	5	4	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	59
38	36	Técnica de e	13	3	4	3	1	4	4	5	4	3	5	4	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	59	
39	37	Farmacía	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	60	
40	42	Médico	12	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	56
41	52	Médico	13	3	3	5	2	4	2	4	3	2	4	2	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	50
42	55	Médico	15	3	3	5	2	4	2	4	3	2	4	2	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	50
43	28	Farmacía	5	2	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	4	2	2	2	39
44	56	Farmacía	12	2	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	4	2	2	2	39
45	59	Enfermera	1	3	2	3	1	3	4	2	2	2	5	4	2	4	1	4	4	4	1	3	3	2	4	3	3	3	51
46	38	Enfermera	2	3	2	3	1	3	4	2	2	5	5	4	2	4	1	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	54	
47	39	Estadista	18	3	4	4	3	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	3	3	3	1	4	2	3	4	2	2	3	52
48	49	Médico	20	1	2	3	4	4	2	2	2	4	5	2	2	1	1	5	2	1	1	2	3	2	4	1	3	3	45
49	56	Médico	20	1	2	3	4	4	2	2	2	2	4	5	2	2	1	1	5	2	1	2	3	2	4	1	3	3	45
50	41	Médico	20	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	50	
51	38	Médico	8	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	50	
52	58	Médico	23	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	57	
53	66	Médico	29	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	3	57
54	55	Médico	28	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	3	57
55	42	Nutricionista	20	3	4	4	1	1	3	4	3	2	5	5	3	3	1	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	58
56	44	Saneamiento	18	3	4	5	3	1	3	4	5	3	4	3	3	4	1	5	5	3	4	4	2	4	3	4	4	63	
57	55	Médico	29	3	4	5	4	2	4	3	4	4	5	3	4	3	2	3	5	3	2	4	3	4	4	3	3	4	63
58	47	Médico	17	2	3	4	3	1	2	1	3	1	5	3	5	4	1	5	3	4	1	3	2	2	4	3	3	3	51
59	55	Obstetricia	25	1	2	5	4	1	2	1	2	2	3	4	3	1	1	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	40
60	63	Enfermera	30	3	3	4	4	1	3	3	2	1	5	4	3	5	1	2	5	1	2	3	3	2	4	3	3	3	52
61	46	Enfermera	12	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	54
62	44	Laboratorio	7	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	44
63	49	Bióloga	5	2	3	2	1	5	3	1	3	4	5	2	4	3	1	2	5	5	2	2	3	3	4	2	4	3	53
64	41	Administrativ	17	1	1	1	3																						

DESEMPEÑO LABORAL																																				PROMEDIO																								
N°	PERSONAL									INSTITUCIONAL								CALIDAD LABORAL								CLIMA LABORAL								PERSON	INSTITUC	CALIDAD	CLIMA	V.2.	SUMA																					
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28	P.29	P.30	P.31	P.32	P.33	P.34	P.35	P.36																								
1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	123													
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	156											
3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	149											
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	120										
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131											
6	2	2	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136										
7	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	122									
8	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	123									
9	2	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	5	2	4	4	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	124											
10	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	120								
11	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	120								
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	127							
13	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	162							
14	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	164							
15	4	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	1	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	136						
16	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144						
17	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	144					
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	157							
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	1	2	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	119						
20	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	2	5	3	1	5	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146					
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	169						
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108							
23	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	164					
24	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	152					
25	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	138				
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	122			
27	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	3	1	3	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135		
28	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142			
29	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158		
30	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158	
31	2	1	3	4	4	1	3	3	3	5	4	5	5	4	2	1	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	1	1	2	1	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	104
32	2	1	3	4	4	1	3	3	3	5	4	5	5	4	2	1	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	1	1	2	1	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	104
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	134	
35	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	1	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	4	1	1	2	1	1	3	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	134
36	5	4	5																																																									

ANEXO N° 6: ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach Cultura Organizacional

α (ALFA) =	0.8516316
K (NUMERO DE ITEMS) =	18
$\sum V_i$ (VARIANZA DE CADA ITEM) =	19.473333
V_t (VARIANZA TOTAL) =	99.515556

Alfa de Cronbach Desempeño Laboral

α (ALFA) =	0.8883109
K (NUMERO DE ITEMS) =	36
$\sum V_i$ (VARIANZA DE CADA ITEM) =	25.903333
V_t (VARIANZA TOTAL) =	189.95667

Interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach.

Intervalos	Interpretación
0.53 a menos	Confiabilidad nula
De 0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
De 0.60 a 0.65	Confiable
De 0.66 a 0.72	Muy confiable
De 0.73 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Confiabilidad perfecta

Nota: Tabla elaborada con información de Herrera (53). Notas sobre psicometría. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.

ANEXO N° 7: PRUEBA DE NORMALIDAD

A. Paso 1: Planteamiento de las hipótesis de normalidad

- (Hipótesis nula) H_0 : Los datos siguen una distribución normal.
- (Hipótesis alterna) H_1 : Los datos no siguen una distribución normal.

B. Paso 2: Nivel de significancia

- Z = Nivel de confianza 95% o 0.95
- e = Error o margen de error 5% o 0.05

C. Paso 3: Prueba de normalidad

- Kolmogorov – Smirnov ($n > 50$)
- Shapiro Wilk ($n < 50$)

Como la muestra es de 85 se analizó el estadístico Kolmogorov – Smirnov.

D. Paso 4: Estadístico de prueba

- Si el valor de significancia es menor a 0.05 ($\text{Sig.} < 0.05$) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si el valor de significancia es mayor a 0.05 ($\text{Sig.} \geq 0.05$) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

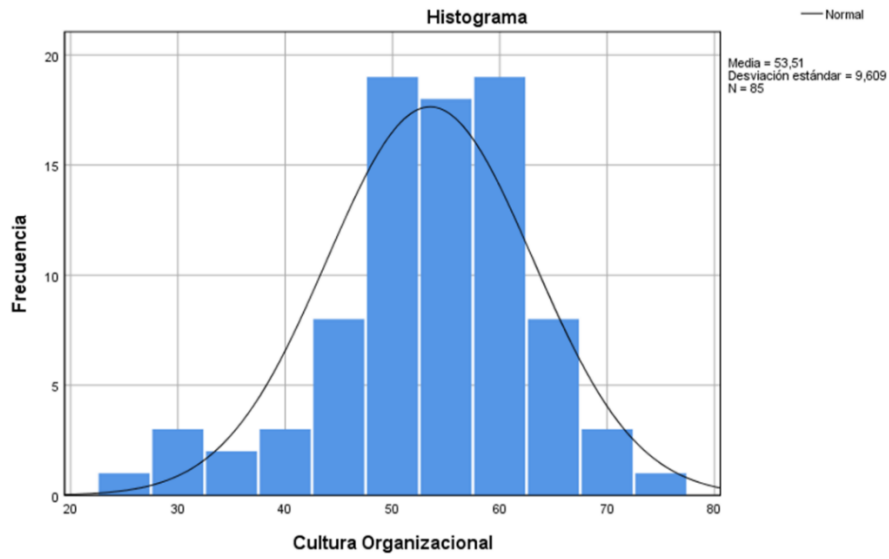
E. Paso 5: Criterio de decisión

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	0.158	85	0.000	0.947	85	0.002
Desempeño Laboral	0.088	85	0.147	0.979	85	0.168

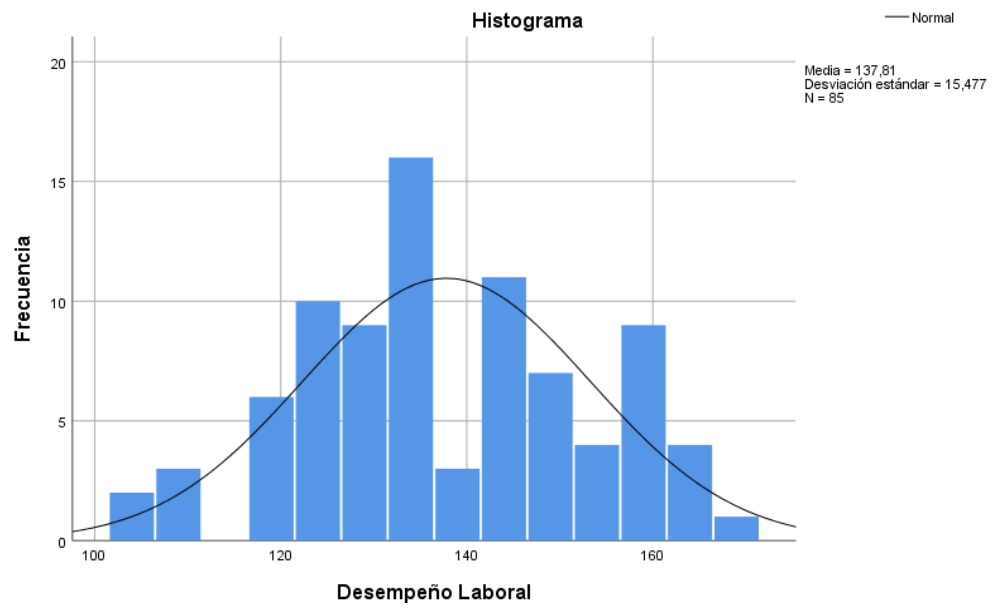
Nota: Elaborado con SPSS V.25

Prueba de normalidad gráfica de la “Cultura Organizacional”



Nota: Elaborado con SPSS V.25

Prueba de normalidad gráfica del “Desempeño”



Nota: Elaborado con SPSS V.25

ANEXO N° 8: PERMISO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



“Decenio de la igualdad entre hombres y mujeres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Jacobo Hunter 9 de febrero de 2022

Por medio del presente documento, autorizo a la investigadora: NORMA ROCÍO CANO MENDOZA, responsable del proyecto titulado RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD JAVIER LLOSA GARCÍA, DEL DISTRITO DE JACOBO HUNTER 2022, correspondiente a un estudio de tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud por la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Santa María.

Entiendo que el objetivo de la investigación es visualizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de personal del Centro de Salud que gerencio; además, comprendo que las personas seleccionadas e invitadas a participar de este estudio, lo hacen de manera voluntaria, previo consentimiento informado, independiente de mi autorización. También comprendo que la información proporcionada por los trabajadores del Centro de Salud es de manejo confidencial; por lo que, dicha información no será utilizada ni difundida por esta institución y solamente serán publicados los resultados obtenidos por la investigación a través de la tesis elaborada por la investigadora. El instrumento aprobado para la recopilación de información necesaria para la investigación que se realizará será a través de una encuesta individual, la cual fue revisada y validada por la gerencia de este Centro de Salud.

Ante cualquier duda o consulta respecto a la investigación podrá contactar a la investigadora responsable: NORMA ROCÍO CANO MENDOZA, al teléfono 958334146 o al correo norma.cano@ucsm.edu.pe.

La presente Carta de Autorización se firma en dos ejemplares, uno de éstos queda en poder de la investigadora para los fines administrativos correspondientes y el otro en el archivo del Centro de Salud.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRO RED DE SALUD HUNTER

John Rubén Bañeres Salas
C.M.P. 37110
MÉDICO JEFE

ANEXO N° 9: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACIÓN

Protocolo de consentimiento informado para aplicación de encuestas

El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada.

La presente investigación se titula: "RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD JAVIER LLOSA GARCÍA, DEL DISTRITO DE JACOBO HUNTER 2022", y es elaborada por la Cirujana Dentista Norma Rocío Cano Mendoza, para el desarrollo de la tesis del mismo nombre y optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud por la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Santa María.

El propósito de la investigación es conocer la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral entre los trabajadores del Centro de Salud Javier Llosa García.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará de 15 a 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio laboral. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos o metodológicos, puede comunicarse con la Cirujana Dentista Norma Rocío Cano Mendoza, al correo norma.cano@csm.edu.pe.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Apellidos y Nombres: _____

Lugar y Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____