



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

**La Cultura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño
Laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de
Salud del Niño – Breña, 2021**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia**

AUTOR

**Esteves Veramatos, Martha Karina
(ORCID: 0000-0002-7560-9166)**

ASESOR

**Bacigalupo Pozo, Juan Alberto
(ORCID: 0000-0001-9370-7213)**

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Esteves Veramatos, Martha Karina

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 44374293

Datos de asesor

Bacigalupo Pozo, Juan Alberto

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07623179

Datos del jurado

JURADO 1: Ramos De Rosas Alvarez Del Villar, Javier Demetrio, 07794250
, 0000-0003-1648-2254

JURADO 2: Morón Espinal, Alejandro Ulises, 07268816 ,0000-0002-6907-
6295

JURADO 3: Veliz Duarte, Jesús Alvaro, 10309432, 0000-0003-4661-051X

JURADO 4: Castillo Crespo, Carlos Humberto, 6195387, 0000-0003-3434-
7769

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre y hermanas, quienes con su esfuerzo me permitieron poder ser la persona que soy ahora. Su amor y apoyo incondicional me permitieron lograr mis metas personales y profesionales, ya que sin ellas esto no hubiera sido posible.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme vivir donde estoy hoy, por guiarme a lo largo de mi vida, por darme la fuerza para seguir adelante siendo mi apoyo, mi luz y mi camino.

Agradezco especialmente a mi familia, ya que sin su apoyo y sacrificio no hubiera logrado esta meta tan importante para mí, por ser mi mayor fuente de motivación para poder seguir adelante y gracias a su amor y compañía durante todo este largo y difícil camino es que podré ser la profesional que siempre soñé.

Introducción

La pandemia por la Covid-19 trajo consigo no solo la muerte de millones de personas alrededor del mundo, sino también ha generado enormes crisis sociales, sanitarias, económicas, etc., que hasta el día de hoy se pueden percibir sus estragos. En este sentido, como producto del efecto COVID-19, es inminente el cambio en la cultura organizacional en diversas organizaciones.

La cultura organizacional son los valores, normas y prácticas compartidas que dan forma a los procesos de interacción de los empleados de una empresa y a los métodos empleados para llevar a cabo sus obligaciones laborales. Esta cultura tiene un impacto directo en las perspectivas y enfoques de los empleados sobre sus trabajos dentro de la empresa, así como en las prácticas y conductas asociadas a su forma de laborar y cómo realizan sus funciones en su trabajo todos los días (Lapo-Maza & Bustamante-Ubilla, 2018), (Pacheco & Rodríguez, 2019).

Por ende, si no se adopta un conjunto de estrategias que fomenten una cultura organizacional adecuada dentro de la organización y que vaya en consonancia con las creencias, valores y expectativas de los trabajadores, lo cual permita la construcción de lazos estrechos entre ellos y la institución, así como incrementar sus niveles de satisfacción como empleados, la empresa puede sufrir una serie de impactos negativos, como un nivel deficiente en cuanto al desempeño laboral de su equipo de trabajo.

Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo investigar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral para poder identificar qué aspectos dentro de la cultura de una organización repercuten directamente sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, en este caso, del Instituto Nacional de Salud del Niño.

En este sentido, el trabajo de investigación está dividido en 6 capítulos: el primer capítulo da a conocer la realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, alcances y limitaciones, y los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo comprende el marco teórico conceptual, dentro del cual se señalan los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas de ambas variables del estudio, de cultura organizacional y desempeño laboral y, finalmente, la definición de bases teóricas señaladas en el marco teórico para facilitar una mayor comprensión.

En el tercer capítulo se dan a conocer las hipótesis del estudio, tanto general como específicas. Asimismo, se brinda una mayor descripción sobre las variables del presente trabajo de investigación y se muestra la matriz de operacionalización de variables y la matriz lógica de consistencia.

En el cuarto capítulo, se señala la metodología de investigación empleada en este estudio, que incluye los siguientes componentes: la metodología y tipo de investigación, la población y muestra empleada, el diseño específico de la investigación, los instrumentos utilizados para recolectar los datos, la confiabilidad de esos instrumentos, las técnicas de procesamiento utilizadas para procesar la información recolectada y el análisis de los datos obtenidos, y el procedimiento seguido para llevar a cabo el estudio en sí.

En el quinto capítulo, se muestran y describen los datos cuantitativos recogidos a través de los cuestionarios, seguido de su análisis a través del contraste entre la hipótesis y la hipótesis nula. Asimismo, se da a conocer la discusión de los resultados, los cuales son comparados y fortalecidos a través de los resultados obtenidos en estudios previos e información teórica.

Finalmente, en el sexto capítulo se presentan las conclusiones del estudio y las recomendaciones para ser aplicados en investigaciones futuras.

Índice

Carátula	¡Error! Marcador no definido.
Metadatos Complementarios	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Introducción	v
Índice	vii
Lista de Tablas	xi
Lista de Gráficos	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1 PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema General y Específico	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	6
1.3 Objetivos General y Específicos	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación e importancia del estudio.....	7
1.4.1 Importancia.....	7
1.4.2 Justificación.....	7

1.5 Alcance y delimitaciones	8
1.5.1 Alcance.....	8
1.5.2 Delimitaciones.....	9
CAPÍTULO II	10
2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.2 Antecedentes Internacionales	14
2.2 Bases teórico-científicas	18
2.2.1 Cultura organizacional	18
2.2.2 Desempeño laboral.....	32
2.3 Definición de términos básicos.....	41
CAPÍTULO III.....	46
3 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	46
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos	46
3.1.1. Hipótesis General	46
3.2.2. Hipótesis específicas	46
3.2. Variables y unidades de análisis	47
3.3 Matriz de Operacionalización de Variables	49
3.4 Matriz lógica de consistencia.....	50
CAPÍTULO IV.....	52
4 MÉTODO.....	52
4.1. Tipo y método de investigación.....	52
4.1.1. Tipo de investigación	52
4.1.2. Método de investigación	52

4.2. Diseño específico de investigación.....	52
4.3. Población y muestra.....	53
4.3.1. Población.....	53
4.3.2. Muestra.....	54
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.4.1. Técnicas.....	55
4.4.2. Instrumentos	55
Instrumento 1: Cuestionario de cultura organizacional.....	55
Instrumento 2: Desempeño laboral	56
4.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	57
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio.....	57
CAPÍTULO V	58
5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58
5.1. Datos cuantitativos.....	58
5.2. Análisis de resultados	67
5.2.1. Prueba de Hipótesis.....	67
Hipótesis General	67
Hipótesis específica 1	68
Hipótesis específica 2.....	69
Hipótesis específica 3.....	70
Hipótesis específica 4.....	71
5.3. Discusión de Resultados	72
CAPÍTULO VI.....	75
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
6.1. Conclusiones	75

6.2. Recomendaciones	76
REFERENCIAS	78
APÉNDICE 1	87
APÉNDICE 2.A	89
APÉNDICE 2.B	93

Lista de Tablas

Tabla 1. Variables y Análisis.....	47
Tabla 2. Matriz de Consistencia	50
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Casos.....	58
Tabla 4. Estadísticas de Fiabilidad	58
Tabla 5. Análisis Descriptivo de la Variable Cultura Organizacional	59
Tabla 6. Análisis Descriptivo Dimensión Implicación.....	60
Tabla 7. Análisis Descriptivo Dimensión Consistencia	61
Tabla 8. Análisis Descriptivo de la Dimensión Adaptabilidad	62
Tabla 9. Análisis Descriptivo Dimensión Visión	63
Tabla 10. Análisis Descriptivo Variable Desempeño Laboral	64
Tabla 11. Prueba de Normalidad de Variables en estudio.....	66
Tabla 12. Descripción de las Correlaciones de la Hipótesis General entre las Variables Cultura Organizacional y Desempeño Laboral	67
Tabla 13. Descripción de las Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Implicación	68
Tabla 14. Descripción de Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Consistencia	69
Tabla 15. Descripción de las Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Adaptabilidad..	70
Tabla 16. Descripción de las Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Visión.....	71

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Variable Cultura Organizacional.....	60
Gráfico 2. Dimensión Implicación	61
Gráfico 3. Dimensión Consistencia	62
Gráfico 4. Dimensión Adaptabilidad.....	63
Gráfico 5. Dimensión Visión.....	64
Gráfico 6. Variable Desempeño Laboral	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño. Es una investigación de tipo básica, cuantitativa de corte transversal, no experimental, descriptivo – correlacional y el tipo de muestreo fue aleatorio. La población está compuesta por 175 trabajadores del área administrativa y la muestra se conformó por 120 trabajadores. Para la recogida de datos, se empleó el Cuestionario de cultura organizacional (Prado y García, 2010) y el Instrumento de desempeño laboral desarrollado por Gómez (2021) para poder medir las variables independientes cultura organizacional y desempeño laboral, respectivamente. Asimismo, para poder procesar y analizar la data obtenida se utilizaron Excel y SPSS V25. Con respecto a los resultados, se encontró que el 30,3% de los trabajadores presenta un nivel alto en cuanto a la variable cultura organizacional y que el 32,8% muestra un nivel alto en desempeño laboral. Asimismo, se comprobó que existe una correlación directa y significativa entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, cuyo R de Pearson fue de 0,965 ($p < 0,05$). En conclusión, mientras exista una mejor cultura organizacional, los trabajadores presentarán niveles más óptimos en cuanto a la realización de sus funciones en el ámbito laboral, teniendo así un mejor desempeño.

Palabras Claves: Cultura Organizacional y Desempeño Laboral

Abstract

The objective of this research was to determine how the organizational culture affects the work performance of the workers of the National Children's Institute. It is a basic, quantitative, cross-sectional, non-experimental, descriptive-correlational type of research and the type of sampling was random. The population is composed of 175 workers from the administrative area and the sample consisted of 120 workers. For data collection, the Organizational Culture Questionnaire (Prado & García, 2010) and the Job Performance Instrument developed by Gómez (2021) were used to measure the independent variables organizational culture and job performance, respectively. Likewise, in order to process and analyze the data obtained, Excel and SPSS V25 were used. Regarding the results, it was found that 30,3% of the workers have a high level in terms of the organizational culture variable and that 32,8% show a high level in job performance. Likewise, it was found that there is a direct and significant correlation between organizational culture and the work performance of the workers, whose Pearson's R was 0,965 ($p < 0.05$). In conclusion, as long as there is a better organizational culture, workers will present more optimal levels in terms of performing their duties in the workplace, thus having a better performance.

Key words: Organizational Culture and Job Performance.

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

1.1. Descripción de la realidad problemática

En nuestros días la cultura organizacional se ha vuelto relevante como resultado de las profundas transformaciones económicas, políticas y de carácter social provocados por la universalización, la inclinación hacia los avances en tecnología y un entorno que cada vez adquiere más competencia y requiere el desarrollo de todos los que están inmersos en ella. En respuesta a estas transformaciones, las organizaciones, las instituciones y las empresas encuentran ventajoso desarrollar una cultura organizacional funcional por medio de novedosos procedimientos y estrategias que fomenten una cultura organizacional adecuada (Jimenez, 2018).

De igual modo, el desempeño laboral es crítico porque afecta tanto positivamente como negativamente a la producción en una institución. Cuando se realiza la evaluación del desempeño en el trabajo, se identifican numerosas deficiencias que se producen cuando los empleados no rinden al mismo nivel. Tras evaluar el desempeño laboral, es posible determinar si el rendimiento de un empleado se ve afectado por algo externo, como un familiar o un problema de salud (Achahui y Condori, 2021).

Por lo tanto, podemos decir que el desempeño laboral como variable de estudio tiene un efecto directo en la entidad, la institución debe evaluar el buen desempeño laboral de todos sus colaboradores, de modo que, con la correcta motivación, los colaboradores se esfuercen constantemente para alcanzar la meta. En vista que, es fundamental para una institución, porque los empleados felices y motivados, dan lugar a una mayor productividad.

Las empresas reconocen que el entorno laboral influye directamente en la manera de comportarse de los empleados, colocándolos a predisposición positiva o negativamente, estableciendo o no la producción, la creación, identificación y participación en los propósitos de la organización. En consecuencia, la cultura organizacional ha pasado de ser considerada un factor menor a tomarse como un activo intangible de relevancia crítica para las empresas (Vargas, Shilia, y Flores, 2019). Además, las empresas exigen a los empleados que apliquen continuamente sus habilidades duraderas, como los conocimientos adquiridos, y las habilidades blandas, que demuestran su liderazgo, porque tener los mejores dentro de la organización permite que la organización se acerque más a sus objetivos institucionales, donde se cumplen los objetivos y las estrategias establecidas a tiempo (Portocarrero, 2020).

Según Valqui (2021) en su trabajo desarrolla la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Vitarte, 2017, donde es común debatir tópicos como la eficiencia, la calidad o la productividad de hoy en día; sin embargo, los resultados positivos no son visibles debido a la falta de una cultura organizacional bien establecida, la cual posee un papel importante en la creación de contextos de confianza, consideración, consistencia y generosidad en los servidores públicos, los cuales se consideran como fuente primordial de la productividad y la eficiencia de una empresa. En consecuencia, este tema ha recibido mucha atención, especialmente en las entidades estatales, porque si todos podrían realizar y cumplir sus funciones correctamente, existiría una mayor calidad de trabajo. Por lo tanto, el desempeño laboral tiene un fuerte vínculo con la cultura organizacional, porque el grado en que los funcionarios públicos realizan sus funciones, con las competencias e integración que cada uno puede tener, está directamente relacionado con la cultura organizacional.

Internacionalmente, la cultura organizacional es considerada por deteriorarse gradualmente en las instituciones y/o empresas, y se asociaría con las elevadas tasas de desempleo del mundo. Según la OIT, "se prevé que el desempleo mundial aumente modestamente del 5,7% al 5,8% en 2017, lo que supone un aumento de 3,4 millones en la población que no tienen empleo" (OIT, 2017, p. 1).

Según la (UNESCO, 2015), la mayor parte de empresas, de manera especial las que operan de modo informal en países en desarrollo (68,9%), no infunden un clima organizacional adecuado en sus empleados. En consecuencia, las empresas no son competitivas y se rinden rápidamente a los que tienen poder económico y una cultura organizacional consolidada (29.1%).

La OIT, manifiesta que Francia, Rusia, China, Portugal, Estados Unidos, Gran Bretaña, Alemania junto a determinadas naciones que pertenecen a la Comunidad Europea, dentro de sus organizaciones involucran gerentes, empleados que poseen capacidad de liderazgo y que además cumplen con competencias gerenciales y humanas afirmadas, permitiéndoles estar en el frente de la competitividad y calidad. Al mismo tiempo, garantizar la satisfacción de sus empleados y clientes (OIT, 2014).

En España, (Rodríguez, 2009) indica que la cultura organizacional posee reglas de convivencia y normas estrictas con un orden enfocado en los niveles de altos mandos. Hay directivos que supervisan el desempeño de los empleados utilizando normas, reglas, y líderes que establecen los objetivos que se deben seguir. Aquí encontramos a España, uno de los principales países con mayor cantidad de normativas, reglamentos y estructuras procedimentales, por lo que los directivos requieren herramientas idóneas para gestionar y supervisar el desempeño laboral de sus trabajadores.

(Salcedo, 2014) señala que en el VII Congreso Iberoamericano de Municipalidades, aunque las autoridades municipales y gobiernos locales de Latinoamérica han aumentado su representación y obligación para la evolución regional y el bienestar de la población, aún existen barreras para una adecuada gestión y el desempeño de sus empleados.

En Ecuador, se ha demostrado que los empleados estatales desempeñan a un bajo nivel debido a la falta de formación que fortalezca los conocimientos cognitivos y psicomotores, lo que da lugar a su incapacidad para identificar los planes de gestión primaria de la institución y distinguir todas las funciones de la institución necesarias para su buen desarrollo (Marcillo, Barcia y Soledispa, 2018). Cuando una adecuada cultura organizacional está presente, garantiza que estas apliquen lineamientos que promuevan un entorno de trabajo competente. Sin embargo, debido a la falta de una cultura organizacional establecida provoca que la entidad carezca de acciones, políticas organizacionales y estrategias que puedan alinear a los empleados con los objetivos de la institución, lo que les hace centrarse exclusivamente en aumentar el desempeño del empleado, ignorando las necesidades que estos requieren para ser más eficaces (Santos y Goncalves, 2018).

En el ámbito nacional, se consigna el 3,5% como tasa de desempleo durante el 2015, lo que significa que casi cuatro de cada cien individuos que formaron parte del mercado laboral buscaron de manera activa un puesto de trabajo (Dirección General de Promoción del Empleo, 2015). Por esta razón, conocer acerca de la cultura organizacional es fundamental, ya que interviene de modo directa en aquellos valores, comportamientos, conductas y capacidades del empleado que trabaja en las áreas funcionales de la organización.

Según Fernández *et al.* (2019), la apreciación general del clima organizacional del INSN fue de 76,3%. En el análisis independiente de las variables, la variable potencial

humano recibió la puntuación más alta. Mientras que los aspectos de la identificación, la transmisión de la organización y esquemas de organización, obtuvieron calificaciones finales favorables, el componente de la remuneración recibió una puntuación más baja y fue considerado negativo.

Dentro de las primordiales limitaciones de la investigación están la resistencia y el miedo de determinados empleados a participar en la evaluación de la cultura organizacional, y el uso de un muestreo de conveniencia para establecer satisfactoriamente al usuario externo, que concentra los resultados a nivel de institución. La total evaluación de la cultura organizacional correspondió al resultado de establecer satisfactoriamente al usuario externo, el cual hace uso de prestaciones hospitalarias del Departamento de Medicina del INSN, demostrando que la técnica científica corresponde a la dimensión humana cuya finalidad es valorar la calidad de la atención.

Como se ha afirmado con anterioridad, el desempeño en el trabajo y la cultura organizacional son variables críticas para garantizar la continuidad y la eficacia de la institución, generando motivación para desarrollar la presente investigación, en la que su propósito fue identificar la correlación que existe en ambos.

1.2 Formulación del problema General y Específico

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?
- b) ¿En qué medida la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?
- c) ¿En qué medida la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?
- d) ¿En qué medida la visión influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?

1.3 Objetivos General y Específicos

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar hasta qué punto la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.
- b) Determinar hasta qué punto la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.
- c) Determinar hasta qué punto la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.
- d) Determinar hasta qué punto la visión influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

1.4 Justificación e importancia del estudio

1.4.1 Importancia

Tras el cumplimiento de los objetivos de investigación es que se logrará determinar el estado actual de estas variables y cómo se relacionan entre ellas. De este modo, se tendrán bases científicas y objetivas que contribuyan a mejorar y/o reforzar la cultura organizacional de esta institución para propiciar un desempeño laboral adecuado de su personal; donde cuyos integrantes puedan perseguir las mismas metas, traducándose en desarrollar un buen entorno laboral, donde se sientan motivados y convivan en armonía para lograr con totalidad un adecuado desempeño y objetivos planteados tanto personales como relacionados a la institución.

1.4.2 Justificación

- **Justificación teórica**

La justificación del estudio adjunto es teórica, debido a que expone conocimientos novedosos y explicaciones acerca de la cultura organizacional, los componentes que la conforman y los factores que la integran; con lo cual se desarrollan novedosas metas, enfoques y conclusiones, los cuales van a permitir que el personal de la institución expanda sus conocimientos y logre reenfoque su visión institucional en lo que respecta al modelo de cultura organizacional estimado, para obtener un elevado grado del desempeño laboral de los trabajadores teniendo como objetivo el cumplir con propósitos organizacionales y funcionales de la institución.

- **Justificación práctica**

Del mismo modo, presenta una justificación práctica debido a que después de concluido se podrá considerar una contribución al Instituto Nacional de Salud del Niño y

aquellas instituciones sanitarias alrededor de la zona, tomando como principal objetivo el establecer de qué manera influye contar con una adecuada cultura organizacional y la medida que presenta una relación con el desempeño de trabajo del personal; teniendo como fin de determinar las pautas sistemáticas para mejorarlo, en beneficio de producir optimización en el desarrollo interno del trabajo para finalmente ofrecer un servicio de sanidad con una alta calidad y calidez, contribuyendo con alternativas de mejora a los problemas de la cultura organizacional identificados, dando énfasis al rol fundamental que poseen las áreas de Recursos Humanos para empoderarse y no descuidarse de una óptima cultura organizacional del mismo modo que con aquellos sistemas que integran la administración, seguridad, calidad y entorno; en mejora del desempeño laboral de su organización.

- **Justificación metodológica**

La metodología consiste en una técnica hipotética deductiva desarrollada cuantitativamente (Hernández, Fernández y Baptista, 1998), que constituye un proceso de recogida de datos para confirmar las hipótesis con el propósito de construir patrones de comportamiento y poner a prueba las teorías. Para ello se utilizan datos numéricos y análisis estadísticos. Empleando un enfoque descriptivo-correlacional para investigar el vínculo del ámbito cultural organizativo y el desenvolvimiento en el trabajo; llevado a cabo de modo no experimental, porque no se manipula deliberadamente las variables.

1.5 Alcance y delimitaciones

1.5.1 Alcance

Se analiza el personal del Instituto Nacional de Salud del Niño, en el que laboran individuos de ambos sexos, distintas condiciones sociales, diversos niveles de instrucciones y edades diferentes.

Este estudio aporta información que se puede aplicar actualmente acerca de la relación que se encuentra presente entre los tópicos de la cultura organizacional y el desenvolvimiento en el trabajo de los colaboradores del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, 2021. Logrando identificar el modo en que influye la cultura organizacional en relación al desempeño laboral de los trabajadores.

1.5.2 Delimitaciones

- **Delimitación espacial**

Esta investigación se encontrará dentro del distrito de Breña, en el Instituto Nacional de Salud del Niño, ubicado en Lima.

- **Delimitación temporal**

Los datos de este estudio planteado se estructurarán en el año 2021, centrándose únicamente en la cultura organizativa y el rendimiento de trabajo en el personal del Instituto Nacional de Salud del Niño.

- **Delimitación Social**

Esta investigación beneficia a los colaboradores del área administrativa del Instituto Nacional de Salud del Niño debido a que el estudio permitirá identificar cuáles son los problemas que afectan la debida funcionalidad y el rumbo al que pretende llegar la organización, con el fin de proponer soluciones concretas. Se podrá capacitar y dividir grupos con características laborales similares para lograr un desempeño laboral más amplio.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

En Lima, según (Romero S. , 2016) en su tesis realizado durante el 2016, acerca de la administración del personal y desempeño de trabajo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el propósito fue establecer la relación entre la dirección del capital humano y el desempeño de trabajo en los trabajadores especializados y técnicos en las áreas auxiliares del Hospital Nacional arzobispo Loayza, 2016. Este estudio fue aplicado y utilizando un diseño descriptivo correlacional, transversal y no experimental. Además, el muestreo llevado a cabo fue probabilístico donde la muestra quedó definida por 319. La técnica usada fue la encuesta que sirvió para recoger datos, y el cuestionario sirvió de instrumento. Se obtuvieron los datos utilizando el programa estadístico SPSS. Según sus resultados, el 59,2% de las personas encuestadas declara que su desempeño laboral es consistente, en tanto que el 37,1% señala un desempeño laboral favorable y el 3,7 % indica un desempeño laboral desfavorable; de lo que se colige que la administración de talentos humanos es tanto rutinaria como impulsada por el desempeño. Además, se evidencia un vínculo directo y significativo entre ambas variables, aunque a un nivel bajo. Este estudio presenta un aporte importante para la investigación presentada aquí puesto que contribuye con temas de estadística, que son pertinentes para discutir los resultados que se obtendrán posteriormente, del mismo modo sustentó que la cultura organizacional, las leyes y la filosofía de la entidad se vinculan de modo directo y relevante con el desempeño en el trabajo de expertos y técnicos de los departamentos

auxiliares del HNAL, 2016. Presentando una relación de bajo grado, el cual sirve como trabajo previo a próximas investigaciones.

En la región Huánuco, según (Soria, 2016), se desarrollan las determinantes del desenvolvimiento en el trabajo durante el 2014, en egresados de enfermería en el hospital I EsSalud ubicado en Tingo Mara. Esta investigación fue no experimental y utilizó un diseño descriptivo correlacional aplicado, cuantitativo, además tuvo una población de 142 integrantes. Se empleó una encuesta que consta de doce preguntas y una hoja de estimación. El análisis deductivo se llevó a cabo utilizando estadísticas no paramétricas e interpretación de hipótesis. Según los resultados, el 26% demostró tener suficientes habilidades laborales y el 34% mostró habilidades laborales promedios. Tras el análisis de los datos, se estableció una correlación entre los determinantes y el rendimiento suficiente asignado al ámbito laboral de los egresados de enfermería en el Hospital EsSalud de Tingo Mara. Este estudio es un complemento útil, debido a que la discusión de sus resultados se apoyará en el material tanto bibliográfico como estadístico. Además, sirve de cimiento para próximos estudios, lo que determinará que sus hallazgos pueden beneficiar a la profesión de la salud al permitir un mayor desempeño laboral en el área auxiliar, lo que se reflejará en una atención de alta calidad a los pacientes.

Según (Hernández, Fernández, y Baptista, 1998), en su trabajo acerca del ámbito organizacional y la vinculación con el desempeño en el trabajo en la zona de cirugía en el hospital I Naylamp – Chiclayo. Este estudio se consideró como aporte a esta investigación debido a que se tomó en cuenta para elegir las dos variables de estudio. Como objetivo se buscó establecer qué vínculo posee la cultura organizacional y el desempeño en el trabajo. El trabajo de corte transversal y descriptivo correlacional, además, la muestra la constituyen 70

individuos, 20 profesionales de la zona de operaciones y fueron 50 los pacientes en dicho lugar que se encuentra hospitalizados. Como técnica se utilizó la encuesta en dos partes, este instrumento que permite la medición, se tomó primero para el personal la que lo conformó 12 ítems; por otro lado, el segundo tuvo 10 ítems. Fue utilizada la escala de tipo Likert de 22 ítems en su totalidad. Además, se usaron datos estadísticos descriptivos como la correlación de Pearson, las frecuencias y porcentajes. En cuanto a los resultados, se mostró que se presenta una semejanza relevante, a causa de que el coeficiente de Pearson arrojó un 984 con un valor α de 0,16. De esa manera se concluyó que existe un clima de mercado preeminente que resalta por presentar un grado elevado de cuidado a las singularidades, el 81% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo en que su entorno de labores muestra un nivel de cuidado con detalle, exactitud e indagación. El grado de desempeño laboral revela un grado elevado puesto que un 75% de las personas a las que se aplicó la prueba manifestó su conformidad con el desempeño laboral de la zona de cirugía, debido a que este es adecuado.

En la ciudad de Trujillo, según (López, 2016) procede a investigar sobre el ámbito organizacional y su determinación en el desempeño en el trabajo durante el 2015, en empleados del Colegio Médico Consejo Regional I La Libertad ubicado en Trujillo, que constituye un estudio transversal, no experimental, y descriptivo, además se empleó el método hipotético deductivo. La población la conformaron la totalidad de los profesionales que trabajan en el Colegio Médico del Perú, siendo 21 individuos. La encuesta como técnica, fue usada para el desarrollo de la entrevista y la escala de comportamientos y opiniones; el cuestionario se aplicó como instrumento y la escala de Likert. El 58% de los resultados manifiesta un corto desempeño en el trabajo y el restante 42% muestra un desempeño de trabajo regular. En términos de cultura organizacional, el 68% tiene una cultura insuficiente,

mientras que el 21% tiene una cultura apropiada. Se concluye con el vínculo existente entre el ambiente organizativo y el desempeño laboral, en otras palabras, donde hay una cultura organizacional adecuada, hay un mayor nivel de desempeño de trabajo; sin embargo, basado en la información recogida en este estudio, la cultura organizacional del consejo regional de la universidad médica es deficiente, y por lo tanto tienen un bajo nivel de desempeño laboral.

(Venero & Wieland, 2014), investiga sobre la concientización del personal de EsSalud sobre la gestión operaciones sanitarias en EsSalud teniendo en cuenta la responsabilidad en la organización y su relación con el desempeño en sus labores, teniendo como principal objetivo el establecimiento de la conexión entre la captación del compromiso organizacional y el vínculo que posee con el desempeño laboral. La parte metodológica presentada de modo descriptivo correlacional fue no experimental, y con corte transversal. Son 430 colaboradores los que conforman la población, dentro del área de administración y la muestra censal fue de 203 colaboradores. Como técnica se usó la encuesta y para la medición se utilizaron los siguientes instrumentos, el primero un cuestionario acerca del compromiso organizativo y el siguiente fue la escala de desempeño en el trabajo. Para el conteo y procesamiento de datos se aplicó la versión 22 del software estadístico SPSS; se utilizaron estadísticas que describen, en particular porcentajes, frecuencias y la desviación estándar con el fin de cotejar las hipótesis con el índice de vinculación Rho de Spearman. Fue la fuerte asociación entre los juicios de compromiso organizacional de los profesionales de EsSalud y el desenvolvimiento en su labor, lo que arrojan los resultados, con un coeficiente de $r = 0,557$ que indica un grado moderado de correlación.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Según (Curry, Brault, & Linnander, 2018), en su estudio sobre la influencia del ámbito organizacional para potenciar el desempeño en hospitales para el mejor tratamiento de pacientes que presentaron infarto agudo de miocardio, se tuvo como finalidad diseñar una intervención de 2 años del programa “Leadership Saves Lives (LSL), la cual está dirigida a fomentar cambios en el clima organizacional de los hospitales. Respecto a la metodología, se aplicó métodos de intervención mixtos durante 2 años en 10 hospitales de EE.UU. Para promover mejoras en cinco dominios de la cultura organizacional: ambiente de aprendizaje, confianza de la alta dirección, seguridad psicológica, compromiso con la organización y tiempo de mejora. En cuanto a los resultados, se evidenciaron cambios significativos ($p < 0,05$) en la cultura entre la línea base y los veinticuatro meses en la muestra completa, particularmente en el entorno de aprendizaje ($p < 0,001$) y el apoyo de la alta dirección ($p < 0,001$). Los datos cualitativos indicaron cambios sustanciales en estos dominios, así como la seguridad psicológica. Seis de los 10 hospitales lograron mejoras sustanciales en la cultura y cuatro avanzaron menos. El uso de estrategias basadas en evidencia también aumentó significativamente (promedio por hospital de 2.4 estrategias al inicio del estudio a 3.9 estrategias a los 24 meses; $p < 0,05$). Los seis hospitales que demostraron cambios sustanciales en la cultura también experimentaron reducciones significativamente mayores en la RSMR que los cuatro hospitales que no cambiaron la cultura (reducción de la RSMR en 1,07 puntos porcentuales frente a 0,23 puntos porcentuales; $p = 0,03$) entre 2011-2014 y 2012-2015. El aporte de este estudio radica en que comprueba que invertir en estrategias para fomentar una cultura organizacional que apoye el alto desempeño puede ayudar a los hospitales en sus esfuerzos por mejorar los resultados clínicos y esto sirve como evidencia bibliográfica.

(Kwesi, 2018), en su trabajo se tiene como propósito examinar la cultura organizacional con relación al desempeño laboral abordando el Caso del Hospital del Gobierno Twifo Praso, región central de Ghana. Para lograr el propósito, el estudio se guió por tres hipótesis de investigación y una pregunta de investigación. El estudio fue experimental con enfoque cuantitativo. El cuestionario fue utilizado para recopilar datos de 150 de los 230 empleados del Hospital del Gobierno Twifo Praso en la región central de Ghana. La muestra se seleccionó usando la técnica de muestreo aleatorio simple. Los datos se procesaron en la versión 21 del SPSS teniendo como herramienta el análisis de regresión. El procesamiento de los datos reveló lo siguiente: El rasgo cultural de la misión organizacional posee repercusión positivo significativo en el desempeño de la labor de los colaboradores, La constancia como elemento del ambiente organizativo tiene una prevalencia favorable en el desempeño en el trabajo de los trabajadores, además el rasgo cultural de la misión es el que más influye dentro del desempeño del personal y la participación tuvo la menor influencia. A raíz de los resultados y como conclusión del estudio, se sugiere que las organizaciones del sector sanitario de Ghana elaboren en primer lugar declaraciones de propósito y visión bien definidas y las comuniquen al personal y a otras partes interesadas. Además, las instituciones sanitarias ghanesas deberían invertir en la formación y el crecimiento de sus empleados para reforzar su potencial humano a todos los niveles.

(Neri, 2017), en su trabajo de disertación relacionado al Ambiente organizativo y equidad organizacional en el Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León". Se opta por esta investigación porque examina uno de los factores examinados en mi trabajo, el cual es la cultura organizacional. El objetivo del trabajo fue reconocer la correspondencia entre la cultura organizacional y la justicia de la organización en el Hospital La Carlota de

Montemorelos de Nuevo León. Se utilizaron metodologías cuantitativas, descriptivas, correlacionales de campo y transversales. La base poblacional fue de 120 empleados y la muestral de 74 trabajadores. Se emplearon como método dos encuestas para evaluar el ambiente organizacional y constaba de 26 ítems, mientras que el instrumento utilizado para evaluar la justicia organizacional contenía 18 ítems. La escala era del tipo Likert, con un rango de 1 a 7. Mediante el SPSS, programa estadístico, se realizó el análisis de los datos obtenidos, que utilizó estadísticas descriptivas como análisis porcentual, de frecuencias, y desviación estándar, además, se empleó la correlación de Pearson, que arrojó .750 y un grado de significación p igual a .000, indicando de manera positiva la conformidad lineal y determinantes en cuanto a las variables de la cultura organizacional y justicia organizacional. En consecuencia, se estableció que el grado del ámbito organizativo y de imparcialidad organizacional que tienen los colaboradores del Hospital La Carlota tienen una asociación positiva aceptable.

(Triguero, Pea, & Guillen, 2018) examinaron la influencia de la diversidad de los empleados en las políticas sobre la dirección del recurso humano (GTH) y el desenvolvimiento organizacional, teniendo en cuenta el papel moderador de la cultura organizacional en particular las dimensiones culturales como el individualismo-colectivismo y la distancia jerárquica. En cuanto a la técnica, se ha realizado una encuesta empírica a 102 empresas españolas, por medio de un modelo de ecuaciones de estructuras que tiene como base los mínimos cuadrados parciales (SEM-PLS), para comprobar sus hipótesis. Los resultados indican una asociación favorable entre la heterogeneidad del personal y las estrategias de administración de los recursos humanos que hacen prevalecer el compromiso sobre el control. Como resultado, se observó una conexión no lineal entre el método de

administración del recurso humano y el desempeño organizativo. La investigación hace una aportación al tener en cuenta elementos ambientales y contextuales, como la cultura organizacional. Además, sugieren que la creación de estrategias de recursos humanos puede ayudar a mitigar los posibles gastos asociados a una plantilla diversa y a potenciar sus capacidades para potenciar el desempeño laboral de la institución.

En Ecuador (Villegas & Bello, 2021), indagó sobre la presencia de la cultura organizacional en el desenvolvimiento de la labor de colaboradores en los Centros de Salud, Seguro Campesino Portoviejo, de modo que se identifique el efecto de la cultura organizacional en el desenvolvimiento de la labor durante el 2018-2019, por parte de los especialistas del centro de salud del IESS de la ciudad de Portoviejo. Para ello utilizaron una técnica cuantitativa descriptiva, adoptando un diseño empírico que comprendió procedimientos como la observación y se le brindó cuestionarios a una parte de los trabajadores del hospital. Se tuvo a 69 individuos como población, donde participaron médicos especializados en odontología y auxiliares de enfermería de los cuales se extrajo una muestra estadística. Como forma de recolectar los datos, realizaron tabulaciones de los cuestionarios haciendo uso del software Google Forms; dichas encuestas estuvieron conformada por 5 ítems los cuales arrojaron los siguientes resultados: 39% de los personas encuestas estuvo de acuerdo en que la evaluación de desempeño para ellos fue muy importante; 50% de ellos manifestaron la importancia de llevar a cabo una determinada apreciación del espacio de trabajo; y el 47% manifestó que el grado de especialidad es de suma importancia para su vida profesional; respecto a la influencia que genera la estimación de desempeño laboral en los servidores, el 53% y 47% concordaron que fue importante y muy importante; respectivamente. Por último, se estableció a través de estos datos que el ambiente organizacional posee

influencia sobre el profesionalismo, que a su vez influye en los trabajadores para que realicen sus labores con un máximo grado de calidad y responsabilidad.

2.2 Bases teórico-científicas

2.2.1 Cultura organizacional

La cultura organizacional se compone de un conjunto de estrategias que ayudan a la empresa a alcanzar sus metas de carácter social, económico y comercial, actuando como una pauta continua para el progreso y perfeccionamiento de cualquier institución (García, 2017, p. 22). Asimismo, se considera la forma de vida del empleado, compuesta por creencias, expectativas y valores que dan forma a la relación y socialización de todos los integrantes de la institución; en consecuencia, los gerentes observan, analizan e interpretan estas variables porque tienen un efecto en el clima organizacional (Wiefling, 2018, p. 47).

Es así que se entiende a la cultura organizacional como un conglomerado de tácticas que permiten lograr el cumplimiento de diversos objetivos, ya que sirven como guía para mejorar constantemente en la organización; como también es una ejemplificación del ecosistema laboral del empleado y cómo se relaciona con los gerentes o supervisores.

La cultura organizacional es prioritaria ya que determina los valores que regirán en la institución e influyen en todas las partes interesadas; los individuos clave, la dirección o los líderes, desempeñan una actuación prioritaria para el avance y permanencia de la cultura organizacional, por lo que, determinan si todos los miembros están satisfechos o no, ya sea a través la forma en que se desenvuelven, los comentarios que emiten o el tipo de visión que tienen (Ying, 2020, pág. 183).

Esto posibilita la capacidad de desarrollar fácilmente nuevas ideas y de demostrar un entorno de colaboración en el lugar de trabajo también la proporciona un entorno propicio en una organización que está influenciada por valores, supuestos y creencias. Este entorno permite el aprendizaje continuo y la competitividad en el lugar de trabajo. (Caliskan & Zhu, 2020, pág. 24).

En respuesta a la transformación provocada por la globalización, han surgido muchos retos para el entorno de trabajo del sector público, en el que prevalece un entorno dinámico en el que los miembros de la entidad interactúan positiva y eficazmente entre sí y con el mundo exterior, y en el que la institución está orientada a la consecución de la forma en que se organización. (Hertanu, 2020, pág. 58). Con el fin de mantener una cultura organizacional competente en la que existan trabajadores que realmente se comprometan con la finalidad social de las entidades, los gobiernos centrales, nacionales e internacionales buscan un entorno de apoyo orientado al logro de las metas organizaciones, que le permita prestar servicios que buscan mejorar el modo de vida de los ciudadanos. (Hong-Cheng y Jie-Shin, 2019, pág. 89).

No sólo los empleados son conscientes de la cultura de una organización, sino también las partes interesadas externas y los grupos de interés que se relacionan con la institución (Da Motta & Gomes, 2019); por otra parte, se encuentran las tareas que apoyan y asisten a la cultura de la organización, las cuales están influenciadas por los modelos de cultura de los empleados, las reglas y los indicadores de la organización, lo que permite influir en el concepto de identidad y la dirección hacia el logro de los objetivos facilitando una forma constante de aprendizaje y adaptación al nuevo entorno (Ulloa, 2019).

Por ello, en la cultura organizacional intervienen tanto variables individuales de los trabajadores como también de agentes externos como los que tienen la capacidad de modular y cambiar aspectos laborales de los empleados.

(Bezerra, Brandao, & Batista, 2020) afirman que la cultura organizacional está indisolublemente ligado a un ámbito de promoción del conocimiento, y así el aprendizaje converge como mediador del trayecto desarrollado por el trabajador a fin de que se adapte a los nuevos desafíos teniendo en cuenta sus principios, tradiciones, costumbres y aprendizajes, fomentando así un ambiente de trabajo comprometido y ayudando a la institución a alcanzar sus objetivos. Entre los principales beneficios del clima organizacional se encuentran los siguientes: permitir que los empleados participen en un ambiente mucho más productivo y consolidar su compromiso e identidad, lo que se refleja en su desempeño; mejorar la contratación de empleados; y brindar un servicio de alta calidad al usuario, ya que el ámbito organizativo repercute positivamente en la forma que el individuo accede al bien o servicio.

Además, los empleados tendrán la oportunidad de cambiar; permanecerá una atmósfera de liderazgo; la motivación de los trabajadores mejorará como resultado de la colaboración; el absentismo se reducirá; y los integrantes de la institución estarán a gusto y felices en su entorno de trabajo (Pujiono, Setiawan, & Wijayanti, 2020).

De esa manera, una cultura organizacional ideal permite que los empleados tengan la capacidad de realizar modificaciones o cambios en su atmósfera de trabajo, adquiriendo o expresando sus competencias individuales con su trabajo o con los demás.

2.2.1.1 Modelos de la cultura organizacional

En cuanto a esquemas de calidad organizacional, (Carro, Sarmiento, & Rosano, 2017) propusieron uno conformado por la intervención, adaptabilidad, visión y consistencia. La intervención, se refiere a la sensación de empoderamiento que tienen las personas, así como al proceso de formación de grupos y al desarrollo de capacidades de colaboración en diversos entornos de trabajo. En este enfoque se tiene en cuenta la dedicación individual de los trabajadores a la empresa, así como su capacidad para influir en los demás. Los aspectos de este modelo inicial incluyen el aumento de destrezas, la dirección de los miembros y la consolidación del poder, entre otros.

La adaptación es la habilidad de responder frente al constante avance del entorno y a las actuales necesidades por parte de los usuarios. Según este esquema, las empresas bien establecidas en el mercado rara vez cambian su estructura organizacional. Este modelo presenta tres componentes: generación de cambios, dirección del cliente y aprendizaje organizativo. El documento de misión describe el lineamiento de la empresa, su propósito y su gestión. Este esquema se utiliza para establecer los objetivos y objetivos estratégicos de la empresa. El documento de misión describe los objetivos futuros de la empresa. Este tercer modelo se ejemplifica por la dirección estratégica, los objetivos, la visión y los objetivos (Carro, Sarmiento, & Rosano, 2017).

La consistencia es la manera en que los integrantes equipo de trabajo se comportan, y su comportamiento está guiado por un conjunto de principios centrales. Por ello, los empleados poseen la habilidad de alcanzar consensos a pesar de la

diversidad de ideas; este esquema de cultura organizacional posibilita a los directivos intervenir en el comportamiento del personal a través de fusiones, acuerdos o alianzas, y valores centrales. La perseverancia se utiliza con frecuencia para destacar los puntos fuertes y débiles de la cultura organizacional. (Carro, Sarmiento, & Rosano, 2017).

(Romero, 2016) manifestó que es fundamental que las organizaciones inviertan en el crecimiento de sus empleados, ya que la formación de los profesionales o empleados de una empresa da a ésta la posibilidad de tener una plantilla más competitiva, por otro lado (Ramírez F. , 2017) demostró que el principal componente de la cultura organizacional es el fortalecimiento de habilidades, siendo así relevante resaltar que abarca una cultura en la que los especialistas están constantemente aprendiendo y desarrollándose profesionalmente. Por ello, se ha decidido dar paso al desarrollo organizacional, que es definido e interpretado por varios autores.

En su proyecto de investigación sobre el crecimiento organizacional, (Verdugo, Ochoa, Parada, & Güereña, 2015) plantearon una definición que se basa en los aspectos positivos de obtener retroalimentación, así como, la eficiencia y productividad en la fuerza de trabajo de las instituciones, entre otras cosas. El desarrollo organizativo, ocupacional, institucional y laboral son modelos de actuación desarrollados en una corporación que tiene como propósito aumentar la eficacia de cada persona que participa. En los últimos años, el desarrollo organizativo ha ganado merecidamente reconocimiento como un método o enfoque que, además de potenciar los conocimientos de los trabajadores, intenta inculcar valores y creencias coherentes con la cultura de la empresa.

La participación en las intervenciones o las intervenciones en la participación son escenarios en los que la disciplina del desarrollo organizativo está presente con el objetivo de lograr lo que se ha planificado; todo ello se establece de acuerdo con un análisis y una evaluación cuidadosa, rigurosa, y pretende resolver los problemas, además brindar una optimización en entornos específicos de la entidad (Verdugo et al., 2015).

Por ello, este modelo se sustenta en que considera tanto al trabajador con sus cualidades, competencias, limitaciones y cómo estas pueden relacionarse con su ambiente laboral; pero también considera a los equipos de trabajo, ya que llega a tener un peso considerable cuando trabajadores forman equipos y llegan a consensos para mejorar o buscar soluciones en su ambiente laboral.

2.2.1.2 Dimensiones de la Cultura Organizacional

Acorde a lo establecido por (Denison, 2001), se ha dividido en 4 dimensiones a la variable, y estas son:

- **Implicación**

Dentro de las instituciones se otorga importancia a su personal, se organizan en equipos y extienden las habilidades del humano de modo integral en los distintos niveles. Las personas que integran la organización se comprometen con sus labores e interiorizan su valor esencial para la organización. Los individuos que conforman los diversos eslabones jerárquicos dan cuenta de los preceptos que alteran su trabajo y dan cuenta de modo

congruente con los propósitos en la institución. Estos puntos se midieron por medio del instrumento, en las escalas mostradas a continuación:

- Empoderamiento: Refiere a la potestad, determinación y habilidad de los miembros de modo que guíen su propia labor. Lo hacen debido a la interiorización de pertenencia y compromiso con la institución.
- Trabajo en equipo: Esta escala, es esencial porque la permanencia en el trabajo cooperativo son los fines habituales, tomando en cuenta todos los empleadores que se comprometen con el mismo. La empresa se apoya en la decisión de desenvolverse en grupos ecuanímes.
- Desarrollo de capacidades: Tiene como propósito favorecer su habilidad y utilizar nuevas ideas de negocio, la organización cambia de manera constante en cuanto al adelanto de las capacidades y competencias de sus empleadores.

- **Consistencia**

Cuando las instituciones están bien integradas y son coherentes, demuestran seguridad. En términos de comportamiento humano, esto se refleja en un conjunto de principios que motivan a los gerentes y colaboradores a cumplir las normas y acuerdos para mantener las actuaciones de la institución ordenadas y adecuadas. Las instituciones presentan rasgos evidentes, como una fuerte cultura que influye en las estrategias de los trabajadores. Sirve como proveedora de incorporación y constancia interna como consecuencia de su

perspectiva compartida y su alto grado de conformidad. Esto se consigue mediante el uso de tres listas:

- Valores centrales: Los individuos que integran la estructura, propagan valores secuenciados que pretenden una agrupación clara de expectativas y un sentimiento de identidad.
- Acuerdo: Las secciones de la institución se encargan de recoger las promesas de contribuciones a las finanzas básicas. Esto conlleva, en primer lugar, un elemento de acuerdo implícito y, en segundo lugar, la naturaleza de la intervención en caso de incoherencias.
- Coordinación e integración: Diversas unidades organizacionales y áreas funcionales pueden trabajar juntas para lograr objetivos conjuntos. Los obstáculos organizativos no necesitan la existencia de muros para funcionar correctamente.

- **Adaptabilidad**

Las organizaciones demasiado integradas suelen tener dificultades para progresar y adaptarse a entornos cambiantes. Las empresas adaptables dan prioridad a sus consumidores, aprenden de sus fracasos y están preparadas y son capaces de aplicar el cambio. Siempre buscan mejorar su capacidad de aportar valor a sus usuarios. Las empresas con una mayor capacidad de adaptación suelen experimentar un crecimiento en términos de facturación y cuota de mercado. Esta medida se computa mediante las subescalas que se muestran a continuación:

- Preferencia al ambiente: La entidad es capaz de establecer áreas de mejora aceptables. Es perfecta para analizar con precisión las prácticas empresariales, responder con rapidez a las directrices existentes y prever los retos venideros.
- Inclinación al cliente: La entidad desarrolla una comprensión de sus integrantes y predice las necesidades futuras. Demuestra el compromiso de la institución de recompensar a sus consumidores.
- Aprendizaje organizativo: Ocasionalmente, una organización advierte, desglosa e implementa indicaciones en el entorno que estimulan el crecimiento de las habilidades, la renovación y la adquisición de conocimientos.

- **Visión**

La imagen simultánea es la visión que tiene una institución de cómo desea ser registrada en el futuro. A la hora de la verdad, este rasgo esencial representa los productos principales de la organización y cautiva las conciencias y los sentimientos de los individuos que la componen, ofreciendo dirección y liderazgo. Esta dimensión se compone de tres series, que son las siguientes:

- Los planes detallados que definen el propósito de la institución y demuestran la forma de contribuir con los colaboradores a la consecución de dicho objetivo se conocen como dirección y propósito estratégicos.

- Metas y finalidad: Para proporcionar a cada colaborador un lineamiento definido para su labor, es importante que la visión, la misión y la estrategia comprendan cómo se relacionan los objetivos y las metas.
- Misión: Uno de los contextos culturales más importantes a tener en cuenta es el sentimiento de misión o propósito. Alcanzar un destino no observado es casi imposible para las instituciones sin una visión. Para tener éxito, las empresas deben tener una meta y una dirección claras que incluyan objetivos estratégicos y metas organizacionales, así como una visión bien definida de cómo quieren que sea su organización en el futuro. Los problemas más frecuentes. Establecer una cultura que tenga una visión clara para el futuro y apoye ese objetivo son características esenciales de un liderazgo eficaz

2.2.1.3 Características de la cultura organizacional

Según (Arteaga, 2011), se presentan seis componentes del ámbito organizativo, por lo que se tiene:

- La habitualidad de las conductas detectadas se demuestra por las conexiones regulares de sus miembros, que es el medio de comunicación rutinario más utilizado; se definen por su propia terminología, lenguaje corriente y patrones en torno a las distinciones y comportamientos.
- Normas: La cultura en una institución se compone de los patrones de comportamiento, las normas de actividad, las leyes y los métodos sobre cómo realizar las cosas que comparten de modo general los miembros de una institución.

- Valores prevalentes: Aquellos que guían a la institución y a sus integrantes para que trabajen juntos. Por ejemplo, es importante la colocación de atención al usuario y el poco absentismo.
- Filosofía: los lineamientos en la dirección y poder de decisión, así como la expresión de opiniones personales sobre cómo se debe acoger a los nuevos trabajadores o clientes.
- Reglas: Son importantes los criterios específicos que especifican cómo funcionan dentro de la institución. Pueden describirse como los principios para trabajar eficazmente con los demás dentro de una organización, donde hay que formar a los nuevos empleados y concederles acceso para que sean aceptados como miembros de la jerarquía de la organización.
- Clima organizativo: Se compone de la imagen que desprende el local, la forma de interactuar de las personas, la amabilidad con los abastecedores, los usuarios e individuos ajenos a la empresa, entre otros elementos.

2.2.1.4 Funciones de la cultura organizacional

(Robbins & Judge, Comportamiento organizacional en México, 2009), mencionaron:

La cultura posee un rol fundamental en el desempeño de los colaboradores, ya que uno de los factores más importantes es asegurar que se siga la misma orientación; crear grupos, capacitar a los empleados y reducir el uso de estructuras jerárquicas y la formalización. En las instituciones se practican diversos oficios en función de la cultura.:

- Los conceptos están definidos por la cultura, que puede interpretarse como generadora de las divisiones o disparidades entre las organizaciones.

- Infunde y comunica un sentido de pertenencia e identidad entre los miembros de la institución, lo que es beneficioso para el desempeño general de la organización.
- Permite el asentimiento de un compromiso con la institución, al tiempo que se destacan los activos individuales.
- La viabilidad de la estructura social a largo plazo es cada vez mayor. Cuando se trata de mantener la unidad de la organización, la cultura actúa como el pegamento social que lo hace estableciendo las normas adecuadas para lo que los trabajadores deben decir y hacer.
- Para ofrecer control y significado a los empleados, así como para influir y moldear su comportamiento en su vida cotidiana, la cultura organizacional se emplea como una unidad.
- La cultura organizacional se encuentra en varios niveles de la organización, cada uno de los cuales presenta un grado particular de resistencia al cambio y de visibilidad. Puede compararse con pelar una cebolla, ya que contiene numerosas capas, empezando por las más evidentes y avanzando hasta las menos visibles. El aumento de la dificultad para mejorar la cultura es proporcional a la capa en la que se encuentra.

2.2.1.5 Tipos de cultura organizacional

(Hernández, 2016) presenta lo siguiente:

Cultura burocrática: La parte de la institución que otorga un alto valor a la cultura administrativa es la que valora las directrices, la formalidad y los procedimientos operativos y los considera una medida de la cultura administrativa. Sus miembros dan mucha importancia a los servicios y productos que benefician al cliente.

La formalidad se ve favorecida por las normas de comportamiento, y los directivos ven su papel como excelentes organizadores, supervisores y coordinadores a la hora de garantizar que las normas y reglas se cumplan de manera idónea. Las responsabilidades, los deberes y la autoridad de los trabajadores están claramente especificados en las políticas de la empresa.

Cultura de clan: Los rasgos de esta cultura son la dedicación personal y el contacto social. También se caracteriza por la colaboración, entre otras cosas. Los integrantes presentan responsabilidad, más allá de la remuneración. Consigue la unidad a través de un proceso minucioso y prolongado, en el que los empleados con más antigüedad actúan como modelos o mentores de los recién llegados a la organización. Los miembros tienen una forma común de comportarse y proyectarse, lo que da a la organización un estilo propio. Tienen un profundo apego emocional a la organización y comprenden su papel dentro de ella.

Cultura emprendedora: Esta cultura presenta elevados niveles de riesgo, innovación y dinamismo. Existe la responsabilidad de innovar, ganar experiencia y estar siempre en movimiento. Esta organización no se limita a reaccionar rápidamente a los cambios, sino que también los inicia. Tanto las pequeñas como las medianas empresas están vinculadas a este grupo de personas.

Cultura de mercado: Se distingue por la consecución de objetivos que han sido designados como financiables y relevantes para la actividad empresarial en cuestión (por ejemplo, rentabilidad, intercambio comercial y alza en las ventas). La concentración en los beneficios y la competencia prevalecen en toda la organización, lo que se refleja en la identidad de la institución. La conexión entre esta y sus

integrantes es fundamental, ya que el colaborador es responsable de su porcentaje de rendimiento, y la administración se encarga de pagar a quienes lo han conseguido. Cuanto mayor sea el rendimiento, mayor será la retribución en función de lo acordado, y los contratos se prolongan cada año siempre que se cumplan suficientemente, ya que cada parte depende de la otra para establecer sus propios objetivos y metas. El individualismo y la independencia se valoran en esta cultura, que anima a sus miembros a perseguir sus propias ambiciones y aspiraciones.

2.2.1.6 Clasificación de cultura organizacional

(Robbins y Judge, 2009) consideraron lo siguiente:

Cultura fuerte: Estos son los principios fundamentales en los que se cree profundamente y que son universalmente aceptados. Es en este ámbito donde la dirección se preocupa menos de establecer normas y reglamentos significativos para supervisar el comportamiento de los empleados. Como el empleado se identifica con su trabajo y se siente tranquilo en él y no intenta provocar cambios, las organizaciones en esta situación no tienen dificultades con el desplazamiento de personal. En consecuencia, los empleados pueden empoderarse en sus puestos de confianza.

Cultura débil: Es vital establecer directrices formales para direccionar las actitudes de los empleados, ya que éstos son incapaces de describir e integrar adecuadamente sus creencias. Normalmente, las organizaciones con esta idea presentan un constante cambio de empleados, y su objetivo como institución es poder alcanzar un mejor nivel de productividad más que mejorar su propio bienestar personal.

Estos diversos tipos de cultura suponen ser los engranajes de una organización, ya que consignan la de manera de vivir dentro de ellas, como también las proyecciones o metas que tiene cada una, pero, sobre todo, en cómo se consideran y tratan a los trabajadores. Por lo que es significativo adoptar una adecuada cultura organizacional que vaya de acuerdo con la naturaleza de la empresa.

2.2.2 Desempeño laboral

(Chiavenato, 2017) afirma que “Es aquella manera en que los individuos, los equipos o las instituciones efectúan trabajos y actividades para conseguir las metas de la entidad y fomentar la excelencia” (p. 206).

El desempeño en el trabajo es la respuesta de la adecuación de estrategias aplicadas en una institución, además de la forma, el momento y el lugar en que se aplican los ajustes y la reestructuración de las tareas para que el trabajo sea equitativo y para que los empleados reciban la compensación que merecen.

(Robbins y Judge, 2009) señalan que:

“Históricamente, la gran parte de las instituciones juzgaban a los trabajadores únicamente por su capacidad para realizar las tareas especificadas en la relación de puestos de trabajo, pero las organizaciones actuales, menos piramidales y más enfocadas a la prestación de servicios, exigen información adicional.”. (p. 555)

Es así que se entiende al desempeño laboral como el resultado de diversos esfuerzos y trabajos realizados por cada miembro que compone una organización para concretar objetivos de una empresa. Para que sea un adecuado desempeño laboral no

solo los trabajadores deben adaptarse a la empresa, sino la empresa también debe adaptarse a ellos y sus requerimientos y/o necesidades.

Las organizaciones buscan constantemente la manera de mejorar su desempeño laboral, ya que hacerlo les permite fortalecer la competitividad, capacidades, habilidades, destrezas y aptitudes de sus colaboradores, lo que resulta diferente entre un trabajador con gran desempeño laboral y uno que se desempeña en un nivel bajo, según lo determina la evaluación del comportamiento humano, que es un paso necesario para el mejoramiento del desenvolvimiento de trabajo en la organización (Álvarez, Alfonso, & Indacochea, 2018).

El fruto del esfuerzo de un individuo dentro de su puesto de trabajo, en el que se determina si ha completado o no el total de actividades que se le han asignado, se caracteriza por tener un buen desempeño laboral. Del mismo modo, el desempeño hace hincapié en la capacidad de cumplir las expectativas presentadas en su perfil laboral, lo que se caracteriza por el desempeño en el trabajo (Matus, 2018, pág. 72). (Lanham, 2017) indica que éste prioriza en los esfuerzos para construir un bien o servicio a tiempo se enfatizan a través del cumplimiento oportuno y adecuado de las tareas, funciones, actividades u obligaciones.

Si una organización lleva a cabo revisiones continuas del rendimiento, conocerá el desarrollo de cada proceso y podrá diagnosticar la consecución de los objetivos, mejorando así la toma de decisiones e identificando los fallos, lo que permitirá la formulación de acciones correctivas (Sierra, 2019, pág. 25).

Por ello es importante tener revisiones y/o evaluaciones constantes sobre el desempeño laboral, ya que esta variable tiende a ser muy sensible al cambio, por lo que conocer su estado periódicamente va a permitir adaptar las maneras en que se lleva la empresa o en su defecto adoptar nuevas vías de solución para mejorar el desempeño.

(Del Toro, Guzmán, & Pérez, 2016) afirmaron que el desempeño de un empleado en el trabajo está constreñido por los fines de la institución y su especificación en la conducción de todo proceso que se desarrolle; adicionalmente, el desempeño puede incidir en el perfil del puesto o la carga de trabajo asignada a la persona. Al momento de evaluar el desempeño de los empleados, se ha defendido que se realice una contrastación entre el porcentaje del desempeño de un empleado en el trabajo está constreñido por los fines de la institución y su especificación en la conducción de todo proceso que se desarrolle; adicionalmente, el desempeño puede incidir en el perfil del puesto o la carga de trabajo asignada a la persona. Al momento de evaluar el desempeño de los empleados actual del empleado y el proyectado que la persona alcanza; esto permite establecer las discrepancias entre ambos elementos. Igualmente, la evaluación debe y tiene que hacer posible la identificación de las razones de un deterioro del rendimiento.

(Ramírez & Benavides, 2016) determinaron que los puntos de medición funcional se encargan de calcular el logro de cada uno de los roles funcionales de la organización; para ello, deben considerar las descripciones de los puestos de trabajo. Un segundo aspecto está dedicado al examen del comportamiento y los talentos; esta evaluación se dividirá en las siguientes categorías: (a) subgerente y jefe de unidad; (b) jefatura; (c) administrativa; y (d) operativa. Sin embargo, sólo se elaborarán las dos

últimas en vista de que son requeridas para el presente proyecto. La atención administrativa se evalúa en función del servicio ofrecido a los usuarios internos y externos, el método seguido, el nivel de respeto mostrado a las personas y la impresión ofrecida por la institución en el servicio.

Según (Chiang & San Martín, 2015) el desempeño en el trabajo también se le entiende como la forma en que un trabajador resuelve un cuestionamiento que surja en el curso de su trabajo; cuando se discute el desempeño de un empleado en el trabajo está constreñido por los fines de la institución y su especificación en la conducción de todo proceso que se desarrolle; adicionalmente, el desempeño puede incidir en el perfil del puesto o la carga de trabajo asignada a la persona. Al momento de evaluar el desempeño de los empleados, está directamente relacionado con la eficiencia en la que se basa un trabajador para ser considerado un componente crítico de la empresa. Debe tenerse en cuenta que el desempeño humano debe ser visto como una herramienta esencial para el crecimiento de las instituciones en la sociedad; también hay que tener en cuenta que el desempeño laboral de una persona está prácticamente ligado a su nivel de bienestar y felicidad.

(Chiang & San Martín, 2015) señalaron que el desempeño laboral mide la capacidad de una persona para realizar tareas dentro de su lugar de trabajo. Otro punto de vista aborda el desempeño desde un ángulo diferente, afirmando que es el nivel de eficacia que muestra el individuo con sus comportamientos en la institución. La satisfacción de los colaboradores repercute directamente en la calidad del trabajo realizado. (Díaz, Gutiérrez, & Amancio, 2017) comprobaron que el desempeño de los especialistas en la salud, y especialmente en enfermería, es un componente crítico para

aumentar el grado de productividad de las instituciones sanitarias. Sin embargo, factores como un mal ambiente de trabajo, la falta de herramientas para realizar el trabajo de manera adecuada, la ausencia o falta de enfermeras, entre otras situaciones, repercuten negativamente en la actitud y desenvolvimiento de los miembros del grupo de colaboradores especializados en enfermería; como resultado, situaciones como esta repercuten negativamente en el desempeño, por otro lado, puede ser impactado por una variedad de factores, incluyendo factores sociales, administrativos, económicos y personales.

2.2.2.1 Elementos influyentes en el desempeño del trabajo

(Davis & Newtrons, 2000), mencionan las siguientes “variables que influyen en el desempeño del trabajo: las habilidades, la adaptabilidad, la capacidad de comunicación, la iniciativa y la iniciativa por parte del empleado; los conocimientos; la colaboración; las normas de trabajo; el desarrollo del talento; el diseño del trabajo que da poder; y el desempeño máximo”. Asimismo, (Chiavenato, 2017) afirma que “En el desempeño laboral influyen dos factores: el factor actitudinal del individuo, que incluye la disciplina, la iniciativa, el interés, la seguridad, el cooperativismo, la responsabilidad, las habilidades de seguridad, la discreción, la creatividad, la presentación personal, la capacidad de rendimiento; y el factor de desempeño laboral de la organización. Además, hay que tener en cuenta elementos operativos como la experiencia en el trabajo, la calidad, la cantidad, la precisión, la colaboración y el liderazgo”.

Acorde a (Ramírez & Benavides, 2016) en el análisis de síntesis se mida la capacidad de un empleado para comprender y gestionar la información de forma

aceptable. También evalúa los juicios emitidos para garantizar que se disponga de soluciones pertinentes y oportunas. Se evalúa el desempeño laboral y la actividad mostrada por el empleado en su trabajo en términos de orden y calidad; la iniciativa y el juicio se utilizan para evaluar las actividades realizadas con el fin de lograr resultados exitosos en su empleo. La ejecución de los deberes y obligaciones, así como el cumplimiento de todos los criterios internos, se evalúan en el ámbito de la responsabilidad. La creación de un entorno de trabajo adecuado se evalúa en el marco de las relaciones laborales. En cuanto a la cooperación, se evalúa la capacidad de funcionar en diversas situaciones jerárquicas. En cuanto a la cooperación, el factor analiza la disposición del empleado a prestar ayuda y apoyo a sus compañeros de trabajo, así como a la institución en su conjunto. La responsabilidad, la colaboración, el servicio al cliente, trabajo en equipo, el orden, iniciativas, estándares, calidad, y la vinculación laboral se evalúan en la categoría de operarios, al igual que en la categoría anterior. La capacidad de responder a todas las instrucciones es un nuevo determinante en esta categoría, como lo era la capacidad de responder a todas las instrucciones en la categoría anterior.

El desempeño laboral se fundamenta en la Teoría de la Motivación - Higiene de Herzberg de 1959, que establece que toda organización busca mejorar su eficiencia en el logro de sus metas, y el autor destaca que existen dos razones primordiales para que un individuo desarrolle sus capacidades de manera más eficiente, a saber, la aprobación (motivadores) y la disconformidad (higiénicos) del trabajador, con los factores higiénicos representados por el ambiente que lo rodea (Sierra, 2019)

Es así que existen distintas variables que influyen en el desempeño laboral, todas son relevantes, pero algunas son más importantes que otras, dependiendo del contexto laboral en el que se está. Además, estos elementos se pueden sintetizar como individuales o grupales.

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño en el trabajo

Satisfacción en el trabajo

En cuanto a la satisfacción en el trabajo (Arbaiza, 2010), se afirma lo siguiente: "Tiene que ver con la actitud del personal hacia el entorno. [...] la rotación de personal, la deserción y el absentismo podrían explicarse por la satisfacción [...]" (182, p.)

La realización no sólo está asociada a la consecución de los objetivos, sino también al proceso de alcanzarlos, que depende del nivel de dificultad del objetivo fijado. Por ejemplo, aunque alcanzar el objetivo puede ser difícil, el simple hecho de comprometerse a conseguirlo, independientemente del resultado, puede ser satisfactorio para el individuo en cuestión (Franklin & Krieger, 2011).

Trabajo en equipo

Constituye una serie de métodos, enfoques y procedimientos que se utilizan para alcanzar un mismo objetivo. (Gutiérrez, 2020, pág. 261), señala: "Un equipo es la asociación de dos o más individuos que poseen habilidades complementarias y que se dedican a un objetivo similar. Crean objetivos comunes y normas de desempeño laboral para sí mismos y se hacen responsables de sus acciones y resultados.". Del mismo modo, es vital tener presente a los autores (Bernal & Sierra, 2013, pág. 296) quienes refirieron "No cabe duda de que la importancia del trabajo en grupo es cada

vez mayor en las organizaciones contemporáneas, por lo que es crucial definir claramente los modelos que tienen existencia en las instituciones.”. De tal este modo los autores (Lussier & Robert, 2011), expresan “El desempeño laboral de los trabajadores puede mejorar al tener acercamiento con los clientes a los que se brinda la prestación de servicio, o al formar parte de un equipo de trabajo en el que se puede revisar su calidad.”

Capacitación

Es una estrategia que posibilita a los integrantes del equipo comunicarse con mayor eficacia. Todos hablan el mismo idioma de trabajo como resultado de su formación y apertura la oportunidad de seguir desarrollando sus habilidades en función de su experiencia. Para (Robbins & Judge, 2013), afirman que "la formación abarca desde las habilidades de lectura fundamentales hasta los sofisticados cursos de liderazgo ejecutivo" (p. 551).

El motivo base por lo que la formación es valiosa es debido aumenta el sentimiento de autoeficacia del colaborador, lo que beneficia su trabajo y aumenta la probabilidad de aplicación en el lugar de trabajo (Robbins & Judge, 2009).

Todas estas dimensiones buscan evaluar cada aspecto tanto individual como grupal del desempeño laboral del trabajador, permitiendo así tener una percepción global del estado de esta variable, pudiendo así determinar en qué aspecto o dimensión se tiene dificultades.

Evaluaciones de desempeño

Es necesario que el evaluador cuente con el instrumento adecuado para evaluar a un colaborador con exactitud a través de su cargo y sus acciones en el ámbito laboral, así como el un concepto comprensible y unas valoraciones preestablecidas que arrojen valores objetivos para llevar a cabo la finalidad de una evaluación del desempeño laboral (Franklin & Krieger, 2011).

Cuando hablan de las evaluaciones del desempeño laboral (Franklin y Krieger, 2011), dicen que: - "Son cruciales para determinar los ascensos y las opciones salariales. - Para llevar a cabo una revisión del comportamiento de los empleados con respecto a su relación de trabajo. - Para proporcionar una valoración activa y ayudar a los empleados a mejorar su comportamiento " (388 p.).

(Robbins y Judge, 2009) afirman lo siguiente: "Para reflejar el desempeño laboral del equipo, es necesario coordinar los sistemas tradicionales de evaluación y recompensa centrados en las personas. Las evaluaciones del desempeño individual, la compensación por hora establecida y otras nociones de este tipo son incompatibles con la formación de equipos de alto rendimiento." (329 p.)

(Chiavenato, 2017) "la evaluación del desempeño laboral es una técnica, un medio y una herramienta, pero no un objetivo en sí mismo" (p. 215).

Importancia del desempeño en el trabajo

(Chiavenato, 2017) expone el siguiente argumento: "si un programa de evaluación de capacidades está adecuadamente diseñado, organizado y desarrollado,

proporciona ventajas inmediatas, a medio y largo plazo. La persona, el directivo, la organización y la comunidad son los principales beneficiarios" (p. 248).

(Robbins & Judge, 2013) afirman que "el desempeño en las labores es una función de la eficacia y la eficiencia con la que se realizan las tareas significativas del trabajo" (p. 26).

La evaluación del desempeño laboral es fundamental para las instituciones debido a que posibilita el desarrollo de lineamientos estratégicos de mejora y corrección de los puntos débiles identificados en el transcurso del periodo de trabajo; también tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral de los empleados identificando y abordando sus deficiencias (Alonso, 2008). El desempeño en el trabajo, por otra parte, ayuda y contribuye en las decisiones sobre promociones laborales y asignación de funciones. Además, permite identificar las debilidades funcionales que pueden abordarse mediante formación adicional, descubrir fallos en la asignación de puestos y visualizar si existen o no conflictos personales entre los empleados que perjudican su desempeño y productividad en el trabajo (Ramírez & Benavides, 2016).

Es así que, si se quiere que una empresa sea eficiente, eficaz y pueda cumplir todas sus metas de la mejor manera posible, es requisito que se tenga un adecuado desempeño laboral en sus trabajadores, para ellos se debe evaluar constantemente y determinar qué aspectos tienen dificultades y requieren especial atención e intervención.

2.3 Definición de términos básicos

Cultura organizacional

Es el grupo de pensamientos que los colaboradores poseen acerca de la misma.

Comportamiento en el trabajo

La manera en que un empleado se comporta dentro de la organización se define por el tipo de personalidad que tiene el individuo, así como por sus diversas respuestas emocionales, que se reflejan en sus actividades dentro de la organización.

Calidad

Impuesta por el usuario; la garantía de un producto o servicio no está determinado por lo que entra en él, sino por el beneficio que puede obtener el cliente; en otras palabras, la calidad es impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es lograr el nivel de calidad requerido.

Cliente

Una persona que contrata sistemáticamente servicios de un especialista o de una institución, o que realiza compras periódicas en un comercio.

Capacitación

La posibilidad de utilizar herramientas de aprendizaje y reforzar lo que has aprendido, contribuyendo así a tu desarrollo cognitivo y al crecimiento profesional, al tiempo que también capacitas los temas aprendidos anteriormente con material actualizado.

Comunicación

El acto deliberado de compartir información entre dos o más personas con el fin de transmitir y recibir información significativa.

Desempeño de trabajo

El desenvolvimiento de un colaborador en la labor establecida es un factor fuertemente relacionado con su rendimiento, ya que este último depende exclusivamente de cómo reaccione a las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto.

Motivación

Son los impulsos del individuo para ejecutar determinadas actividades y perseverar en ellas para alcanzar el objetivo o fin deseado en una situación concreta.

Productividad

Se conceptúa como aquella elevada producción de una unidad de producto o servicio por cada unidad de insumo de cada elemento utilizado en un momento determinado, expresada en porcentaje. Evalúa la productividad de la producción por componente empleado, que se conoce como la productividad por unidad de trabajo o de capital empleado.

Evaluación de desempeño

Cuando se trata de evaluar el desempeño de los trabajadores, la revisión sistemática de los resultados se refleja en sus acciones y actitudes como parte de su desempeño general. Las evaluaciones se llevan a cabo con el fin de descubrir las posibilidades de crecimiento de los miembros del equipo, así como las estrategias para mejorar los resultados que los miembros del equipo consiguen al realizar sus tareas.

Evaluación 360

Consiste en la retroalimentación de su entorno profesional, que incluye a los jefes directos, los supeditados a estos, los usuarios internos y externos y los colegas, es fundamental para determinar el resultado de la investigación.

Servicio

Una organización de base comunitaria, con personal y recursos propios, se encarga de llevar a cabo una actividad que responde a necesidades específicas de la comunidad.

Trabajo en equipo

Constituye una serie de métodos, enfoques y procedimientos que se utilizan para alcanzar un mismo objetivo.

Satisfacción laboral

La satisfacción se ve explicada gracias a la actitud del personal hacia el entorno, la rotación de personal, la deserción y el absentismo.

Visión

La imagen simultánea es la visión que tiene una institución de cómo desea ser registrada en el futuro.

Adaptabilidad

Capacidad de una organización de ser flexible a los cambios necesarios que deben realizarse para poder subsistir en un ecosistema de negocios que requiere cambios constantes.

Consistencia

Conjunto de principios que motivan a los gerentes y colaboradores a cumplir las normas y acuerdos para mantener las actuaciones de la institución ordenadas y adecuadas.

Implicación

Grado de compromiso que cada integrante de una organización asume ante los distintos propósitos y metas que se determinan en esta.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis General

La cultura organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño.

3.2.2. Hipótesis específicas

- a) La dimensión implicación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.
- b) La dimensión consistencia influyen de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.
- c) La dimensión adaptabilidad influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.
- d) La dimensión visión influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

3.2. Variables y unidades de análisis

Tabla 1. Variable Cultura Organizacional

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN
		Implicación
		Consistencia
Cultura Organizacional	La cultura organizacional se compone de una colección de estrategias que ayudan a la organización a alcanzar sus objetivos económicos, sociales y empresariales, sirviendo de guía constante para el desarrollo y el crecimiento de cualquier entidad (García, 2017, pág. 22).	Adaptabilidad
		Visión

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. Variable Desempeño Laboral

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN
Desempeño Laboral	(Chiavenato, 2017) afirma: “Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p. 206).	Satisfacción laboral
		Trabajo en equipo
		Capacitación
		Evaluación de desempeño

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Cultura organizacional	Implicación	Empoderamiento
		Trabajo en equipo
		Desarrollo de capacidades
	Consistencia	Valores centrales
		Acuerdo
		Coordinación e integración
	Adaptabilidad	Orientación al cambio
		Comunicación
		Aprendizaje organizativo
	Visión	Dirección y propósitos estratégicos
		Metas y objetivos
		Misión
Desempeño Laboral	Satisfacción laboral	Actitud hacia el trabajo
		Efectos del comportamiento
		Seguridad
	Trabajo en equipo	Dirección
		Desarrollo de procesos
		Organización del trabajo
	Capacitación	Evaluación
		Retroalimentación
		Actividades de eficiencia
	Evaluación de desempeño	Habilidades organizacionales
		Productividad
		Evaluación 360

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Matriz lógica de consistencia

Tabla 2. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente Cultura Organizacional	Implicación	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva - correlacional Diseño de investigación: Cuantitativa Variabes: Cultura organizacional Desempeño laboral Muestra: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿En qué medida la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño?	Determinar de qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	La cultura organizacional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño.		Consistencia	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Adaptabilidad	
¿En qué medida la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	Determinar hasta qué punto la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Determinar hasta qué punto la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.		Visión	
¿En qué medida la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	Determinar hasta qué punto la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Determinar hasta qué punto la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Dependiente Desempeño laboral	Satisfacción laboral	
¿En qué medida la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	Determinar hasta qué punto la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Determinar hasta qué punto la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.		Trabajo en equipo	
¿En qué medida la visión influye en el desempeño laboral de los	Determinar hasta qué punto la visión influye en el desempeño laboral de	Determinar hasta qué punto la visión influye en el desempeño laboral de los		Capacitación	

trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	trabajadores del Instituto Nacional del Niño.		Evaluación de desempeño	
---	---	---	--	-------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

4 MÉTODO

4.1. Tipo y método de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, la cual según Hernández y Mendoza (2018) tiene como objetivo recopilar y organizar datos para crear una base de conocimientos que se complementa con los datos recopilados anteriormente. Siendo el caso del presente estudio, pues está diseñado para adquirir nuevos conocimientos de forma sistemática, con el único fin de ampliar el conocimiento de una realidad concreta.

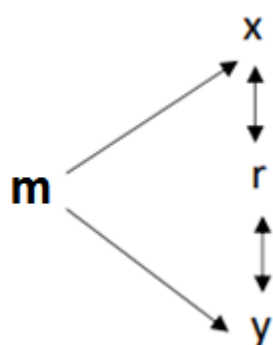
4.1.2. Método de investigación

El método de la presente investigación es el hipotético - deductivo, el cual constituye un procedimiento que parte de afirmaciones como hipótesis y trata de refutarlas o comprobarlas, deduciendo conclusiones que deben ser contrastadas con los hechos. (Bernal, 2010), utilizando como técnica las encuestas y como instrumento el cuestionario.

4.2. Diseño específico de investigación

En este estudio se utiliza una investigación no experimental, transversal, de nivel descriptiva-correlacional con un enfoque cuantitativo. Se considera no experimental pues se llevó a cabo sin manipular deliberadamente las variables, se centra en la observación de los fenómenos en su entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, los datos son transversales porque se recopilan en un solo momento, describen variables y analizan

su ocurrencia e interrelaciones en un solo momento. Finalmente, es descriptivo y se correlaciona con un enfoque cuantitativo porque tiene como objetivo determinar las relaciones o frecuencias entre conceptos, variables o categorías en un contexto particular. Este análisis se utiliza para determinar la fuerza de las relaciones entre una o más variables y para cuantificar y analizar cada una de ellas (Hernández y Mendoza, 2018). El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

m: Muestra

x: Observación de la variable cultura organizacional

y: Observación de la variable desempeño laboral

r: Relación entre variables

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Una población se puede definir como un conjunto de todas las instancias que cumplen los criterios especificados. Es decir, la totalidad del fenómeno estudiado, en el que las entidades que lo componen comparten una característica, que se estudia y genera datos para su estudio. Esta población debe estar claramente definida en cuanto a

su contenido, ubicación y características temporales (Hernández y Mendoza, 2018). En el caso del presente estudio, la población se definió en base a 172 trabajadores del área administrativa del Instituto Nacional de Salud del Niño, según datos obtenidos en el área administrativa de la Institución.

4.3.2. Muestra

La muestra constituye un subconjunto de la población objetivo de la que se recogerán datos y debe delimitarse con precisión de antemano para garantizar que sea representativa de la población (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso se utilizó un muestreo probabilístico, que dio como resultado 119 trabajadores del área administrativa del Instituto Nacional de Salud del Niño durante el periodo de estudio. El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para poblaciones con población conocida, como se detalla a continuación:

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

m: corresponde al tamaño de la muestra

Z²: nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza)

N: es el tamaño de la población. N=172 trabajadores administrativos

p=q: probabilidad de éxito o no éxito: 0,5

E²: error muestral (0.05)

$$m = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 175}{(175 - 1)0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 119$$

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Para el presente estudio, la técnica de recogida de datos elegida corresponde a la técnica de encuesta utilizada en trabajadores seleccionados de acuerdo al criterio aleatorio, cumpliendo con el tamaño de la muestra, así pues, los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual dada la coyuntura actual de pandemia.

4.4.2. Instrumentos

Para la recogida de datos se utilizó un instrumento de cuestionario, uno para la variable de cultura organizacional y otro para la variable de desempeño laboral cuyos autores son Prado y García (2010) y Gómez (2021) respectivamente.

Instrumento 1: Cuestionario de cultura organizacional

Encuesta basada en la cultura organizacional adaptada de Denison, conformado por un cuestionario tipo Likert con 60 ítems.

Autor: Bonavia, T.; Prado, V. y García, A. (2010).

Adaptado por: Martha Esteves Veramatos

Año: 2021

Ámbito de aplicación: Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña

Administración: Individual o Colectiva

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente

Descripción:

La herramienta utilizada para evaluar la cultura organizacional consta de 60 ítems divididos en cuatro dimensiones, implicación, consistencia, adaptabilidad y visión, cada una con 15 ítems y cinco ítems para cada uno de sus indicadores.

Normas de aplicación:

Se aplica de manera individual, teniendo 5 alternativas de respuesta y asignándole a cada alternativa un valor o puntaje que varía del 1 a 5; siendo estas las siguientes: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Normas de calificación:

La calificación se obtiene en base a la suma total de los puntajes según las variables, teniendo los siguientes niveles: Mala (60 – 99), Regular (100 – 139), Buena (140 - 180).

Instrumento 2: Desempeño laboral

Autor: Ruth Elizabeth Gómez Mejía.

Año: 2021

Ámbito de aplicación: Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña

Administración: Individual o Colectiva

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente

Descripción:

Se utiliza un cuestionario de 36 preguntas para evaluar los cuatro puntos de satisfacción en el trabajo, trabajo en grupo, formación y evaluación del rendimiento. Las preguntas se calificaron mediante una escala de Likert utilizada para evaluar el desempeño en el trabajo en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

Normas de aplicación:

Es aplicado de manera individual, teniendo como alternativas de respuesta los siguientes ítems: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5).

Normas de calificación:

La calificación se obtiene en base a la suma total de los puntajes según las dimensiones de cada variable, teniendo los siguientes niveles: Mala, Regular, Buena.

4.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Una vez que la muestra de investigación esté disponible, los datos se tabularán en una hoja de cálculo y luego se procesarán estadísticamente para obtener mediciones descriptivas en las tablas y datos de frecuencia utilizando el software estadístico SPSS 25.0., el cual incluye una funcionalidad para esquematizar la información encontrada en tablas y gráficos.

4.6. Procedimiento de ejecución del estudio

En el primer objetivo, la tabulación se realizará en Excel y se determinará mediante el software SPSS 25.0 hasta qué punto la implicación influye en el desempeño de los colaboradores. Para los objetivos segundo, tercero y cuarto, se seguirá un proceso similar para determinar en qué medida la adaptación, consistencia y la visión, respectivamente, influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Nacional del Niño.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

La fiabilidad que se obtuvo en la investigación está basada por el coeficiente de Alpha de Cronbach, mediante el cual, se obtiene la siguiente relación:

Tomando la escala de Mallery, P. & George, D., el coeficiente de Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 es inaceptable; mayor que 0,5 es pobre; mayor que 0,6 es cuestionables: mayor que 0,7 es aceptable, mayor que 0,8 es bueno y, por último, mayor que 0,9 es excelente.

Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	119	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	119	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia

Se aprecia que se dispone de un total de 119 casos, donde son 119 personas que son consideradas participantes en la presente investigación, donde ninguno ha sido excluido.

Tabla 4. Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	72

Fuente: Elaboración Propia

Para la presente investigación, el coeficiente de Alfa de Cronbach resultante es de 0,992, valor que refleja un grado de fiabilidad, dentro de los parámetros, excelente.

A continuación, se muestran los resultados estadísticos que se obtuvieron por las encuestas aplicadas a los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño.

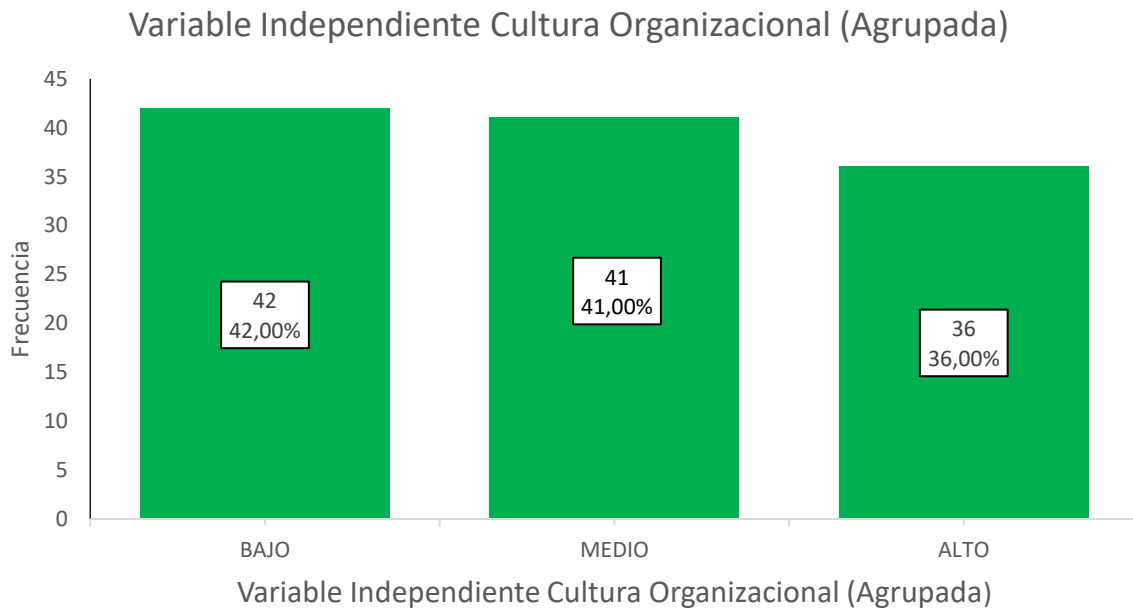
Tabla 5. Análisis Descriptivo de la Variable Cultura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	BAJO	42	35,3	35,3
	MEDIO	41	34,5	69,7
	ALTO	36	30,3	100,0
	TOTAL	119	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°5 se logra visualizar que, 35,3 por ciento del total en estudio, representa un nivel bajo en la Variable Cultura Organizacional, así mismo se cuenta con 34,5 por ciento del total de encuestados presenta un nivel medio, finalmente se tiene el 30,3 por ciento, representando un nivel alto. Es así que se encontró que el nivel bajo predomina ante otros niveles, esto significaría que los trabajadores administrativos no poseen una adecuada cultura organizacional, lo que podría estar trayendo dificultades en la organización.

Gráfico 1. Variable Cultura Organizacional



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6. Análisis Descriptivo Dimensión Implicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
BAJO	11	9,2	9,2	9,2
MEDIO	33	27,7	27,7	37,0
Válido ALTO	75	63,0	63,0	100,0
TOTAL	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°6 se logra visualizar que, 9,2 por ciento del total en estudio, representa un nivel bajo en la Dimensión Implicación, así mismo se cuenta con 27,7 por ciento del total de encuestados presenta un nivel medio, finalmente se tiene el 63 por ciento, representando un nivel alto. De esa manera se entiende que la mayoría de trabajadores tiene un nivel alto en la dimensión implicación, lo que significa que gran parte de ellos se sienten comprometidos o implicados con sus actividades y con los valores que se practican en la empresa.

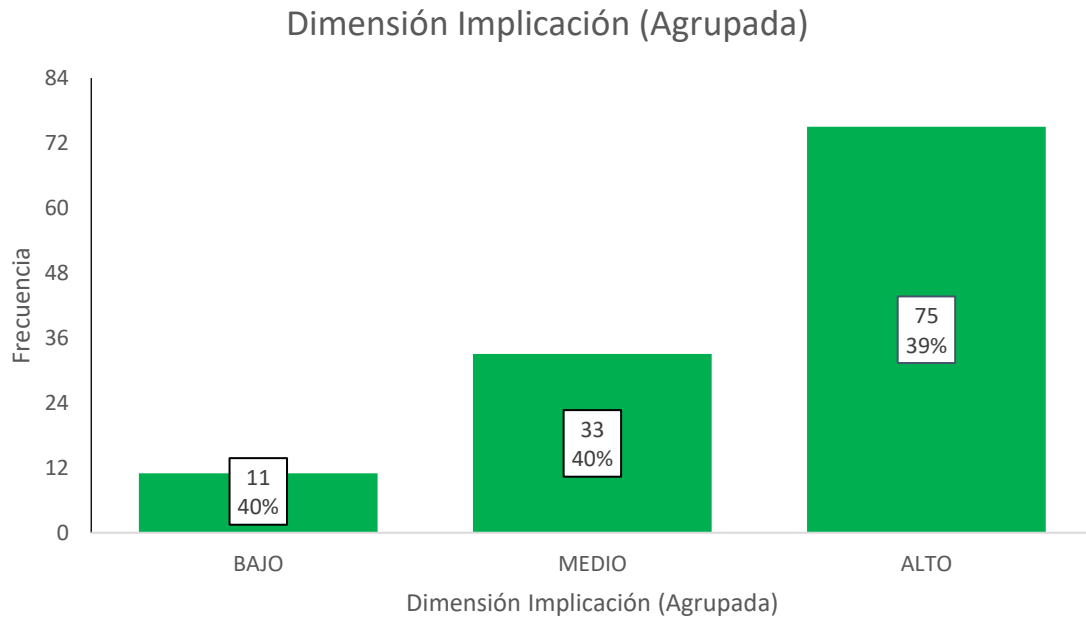


Gráfico 2. Dimensión Implicación

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Análisis Descriptivo Dimensión Consistencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
BAJO	15	12,6	12,6	12,6
MEDIO	25	21,0	21,0	33,6
Válido ALTO	79	66,4	66,4	100,0
TOTAL	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°7 se logra visualizar que, 12,6 por ciento del total en estudio, representa un nivel bajo en la Dimensión Consistencia, así mismo se cuenta con 21,0 por ciento del total de encuestados presenta un nivel medio, finalmente se tiene el 66,4 por ciento, representando un nivel alto. Es así que se entiende que la mayoría de trabajadores consideran que las normas, actitudes, comportamientos y maneras de trabajar de los

supervisores o gerentes son coherentes en el tiempo, no son cambiantes y tienen una adecuada consistencia interna.

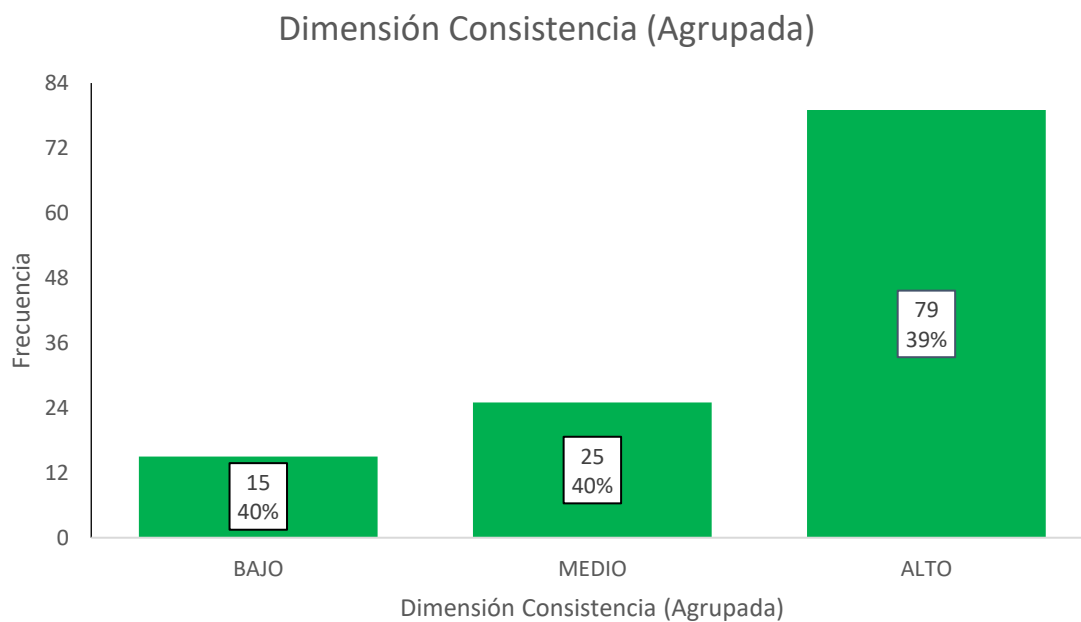


Gráfico 3. Dimensión Consistencia

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8. Análisis Descriptivo de la Dimensión Adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
BAJO	14	11,6	11,6	11,6
MEDIO	32	26,9	26,9	38,7
Válido ALTO	73	61,3	61,3	100,0
TOTAL	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°8 se logra visualizar que, 11,6 por ciento del total en estudio, representa un nivel bajo en la Dimensión Adaptabilidad, así mismo se cuenta con 26,9 por ciento del total de encuestados presenta un nivel medio, finalmente se tiene el 61,3 por

ciento, representando un nivel alto. Es así que se encontró que la mayoría de trabajadores consideran alto el nivel de adaptabilidad que ellos tienen ante nuevas situaciones en las que puedan verse envueltos, pero además lo que ellos perciben o argumentan es considerado válido y tomado en cuenta por parte de los supervisores.

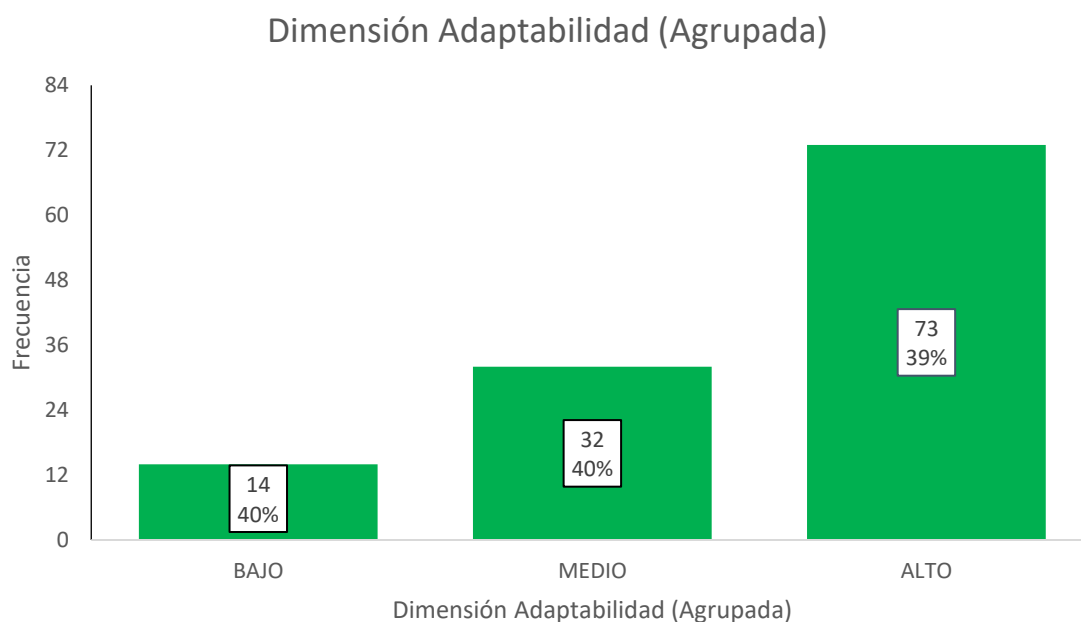


Gráfico 4. Dimensión Adaptabilidad

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Análisis Descriptivo Dimensión Visión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
BAJO	13	10,9	10,9	10,9
MEDIO	29	24,4	24,4	35,3
Válido ALTO	77	64,7	64,7	100,0
TOTAL	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°9 se logra visualizar que, 10,9 por ciento del total en estudio, representa un nivel bajo en la Dimensión Visión, así mismo se cuenta con 24,4 por ciento del total de encuestados presenta un nivel medio, finalmente se tiene el 64,7 por ciento, representando un nivel alto. La mayoría de los trabajadores tienen un nivel alto en la dimensión Visión, por lo que consideran que se tienen expectativas y proyectos claros a futuro, que permiten conocer hacia donde se dirigen como una organización.

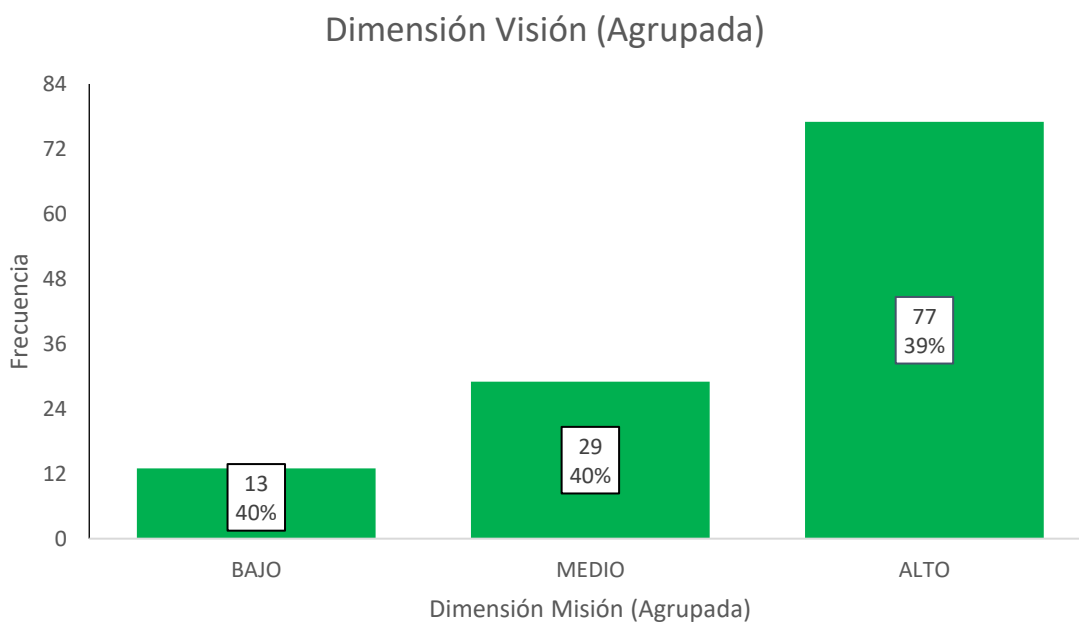


Gráfico 5. Dimensión Visión

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10. Análisis Descriptivo Variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
BAJO	40	33,6	33,6	33,6
MEDIO	40	33,6	33,6	67,2
Válido ALTO	39	32,8	32,8	100,0
TOTAL	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla muestra que el 33,6 por ciento del total estudiado presentó niveles bajos en la Variable Desempeño Laboral, así mismo, se muestra un 33,6 por ciento a nivel medio, por último, se cuenta con un 32,8 por ciento de la población representando a un nivel alto. Se encontró que la mayoría de trabajadores se encuentran tanto en un nivel bajo como también medio, por lo que se entiende que no se posee un adecuado desempeño laboral en ellos, donde posiblemente no rindan adecuadamente en el cumplimiento de sus funciones.

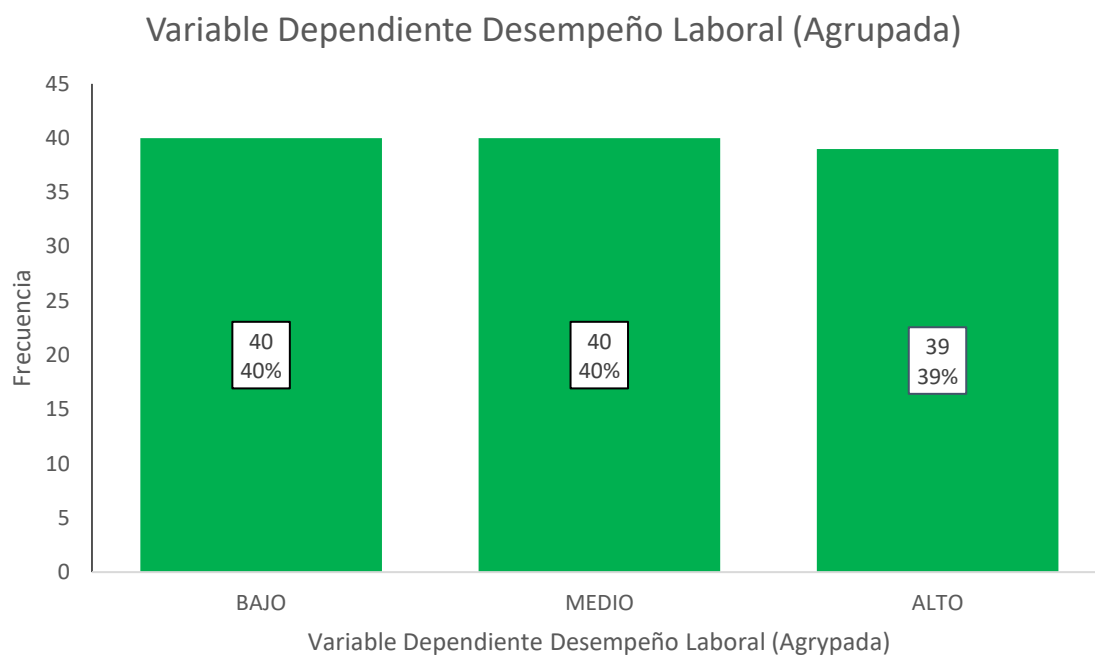


Gráfico 6. Variable Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11. Prueba de Normalidad de Variables en estudio

	Kolmogorov-Smimov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Cultura Organizacional	0,184	119	0,000	0,828	119	0,000
Desempeño Laboral	0,196	118	0,000	0,842	119	0,000

a. Corrección de Significación en Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia.

Se logra visualizar en la presente tabla N°10, la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirov, el cual, nos demuestra como resultado mayor a 0,05, valor que, según la teoría estadística de la muestra correlación, el resultado es paramétrico, utilizando por ello el estadístico Pearson.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

La cultura organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Tabla 12. Descripción de las Correlaciones de la Hipótesis General entre las Variables Cultura Organizacional y Desempeño Laboral

Cultura Organizacional		Desempeño Laboral	
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,965**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	119	119
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,965**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	119	119

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

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente de correlación mostrado es de 0,965, el cual muestra que hay existencia de una correlación positiva significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores; así mismo, se visualiza un nivel de significancia bilateral P de un valor menos a 0,05, por tanto, se logra contrastar la hipótesis y se acepta la hipótesis general. Por lo que se concluye que existe relación entre las variables y además esta relación es positiva muy alta, entendiéndose que mientras mejor sea la cultura organizacional, mejor también será el desempeño laboral y viceversa.

Hipótesis específica 1

La dimensión implicación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Tabla 13. Descripción de las Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Implicación

Desempeño Laboral		Implicación	
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,925**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	119	119
Implicación	Correlación de Pearson	,925**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	119	119

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

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente de correlación es de 0,925 y un P valor menor a 0,05, lo cual indica que existe correlación positiva entre la dimensión de implicación y la variable de desempeño laboral. También es significativa a nivel del 0,01% es decir con el 99% de confianza y 1% de margen de error. Por lo tanto, se contrasta la hipótesis y se reconoce que: Existe una influencia de la dimensión implicación en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño. Es así que se concluye que existe relación entre las variables y además esta relación es positiva muy alta, entendiéndose que mientras mejor sea la implicación, mejor también será el desempeño laboral y viceversa.

Hipótesis específica 2

La dimensión consistencia influyen de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Tabla 14. Descripción de Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Consistencia

Desempeño Laboral		Consistencia	
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,931**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	119	119
	Correlación de Pearson	,931**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	119	119

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

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente de correlación es de 0,931 y un P valor menor a 0,05, lo cual indica que existe correlación positiva entre la dimensión de consistencia y la variable de desempeño laboral. También es significativa a nivel del 0,01% es decir con el 99% de confianza y 1% de margen de error. Por lo tanto, se contrasta la hipótesis y se reconoce que: Existe una influencia de la dimensión consistencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño. Es así que se concluye que existe relación entre las variables y además esta relación es positiva muy alta, entendiéndose que mientras mejor sea la consistencia, mejor también será el desempeño laboral y viceversa.

Hipótesis específica 3

La dimensión adaptabilidad influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Tabla 15. Descripción de las Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Adaptabilidad

Desempeño Laboral		Adaptabilidad	
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	119	119
Adaptabilidad	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	119	119

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

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente de correlación es de 0,938 y un P valor menor a 0,05, lo cual indica que existe correlación positiva entre la dimensión de adaptabilidad y la variable de desempeño laboral. También es significativa a nivel del 0,01% es decir con el 99% de confianza y 1% de margen de error. Por lo tanto, se contrasta la hipótesis y se reconoce que: Existe una influencia de la dimensión adaptabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño. Es así que se concluye que existe relación entre las variables. Entendiéndose que mientras mayor sea la adaptabilidad, mayor también será el desempeño laboral.

Hipótesis específica 4

La dimensión visión influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Tabla 16. Descripción de las Correlaciones entre el Desempeño Laboral y la Visión

	Desempeño Laboral	Visión
<i>Desempeño Laboral</i>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,950**
	N	0,000
	119	119
	Correlación de Pearson	,950**
	Sig. (bilateral)	0,000
N	119	

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

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente de correlación es de 0,950 y un P valor menor a 0,05, lo cual indica que existe correlación positiva entre la dimensión de visión y la variable de desempeño laboral. También es significativa a nivel del 0,01% es decir con el 99% de confianza y 1% de margen de error. Por lo tanto, se contrasta la hipótesis y se reconoce que: Existe una influencia de la dimensión visión en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño. Es así que se concluye que esta relación existente es positiva muy alta, entendiéndose como que mientras mejor sea el desempeño laboral, mejor también será la visión o viceversa.

5.3. Discusión de Resultados

En el presente trabajo de investigación de tesis acerca de Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación en base al objetivo general, el cual fue “Determinar de qué manera la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño”. Fueron positivos, ya que, se determinó una relación alta entre las variables estudiadas, contando con un valor estadístico de Pearson de 0,965, un P valor menor a 0,05, contando con niveles de confianza al 95 y 99%.

Respecto a la prueba de hipótesis, se identificó una relación existente entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, contando con un valor de significancia de 0,01%, por tanto, se contrasta la hipótesis general, existiendo una relación significativa entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral. Este es verificado por Marcillo, M., Barcia, D. y Soladispo, S. (2018) donde se ha demostrado que, el bajo nivel de los empleados se debe a la falta de formación que fortalezca los conocimientos cognitivos y psicomotores.

La cultura organizacional y su relación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño, cumplió con el objetivo general planteado inicialmente en la investigación, ya que, la hipótesis general fue aceptada. Además, se cumplieron los objetivos específicos planteados, entre los cuales se presentan los siguientes:

Determinar la influencia de la implicación en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Determinar la influencia de la consistencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Determinar la influencia de la adaptabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Determinar la influencia de la visión en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.

Basándonos en cada objetivo previamente mencionado, se realizó un análisis, en donde:

El primer objetivo de la investigación, se contó con una correlación Pearson de 0,925, un P valor menos a 0,05, indicando una existencia de correlación positiva media entre la variable de Desempeño Labora y la dimensión Implicación. Así mismo nos indica un nivel de significancia de 0,01 por ciento, contando con el 99 por ciento de confianza y 1 por ciento de margen de error.

El segundo objetivo de la investigación, se contó con una correlación Pearson de 0,931, un P valor menos a 0,05, indicando una existencia de correlación positiva media entre la variable de Desempeño Labora y la dimensión consistencia. Así mismo nos indica un nivel de significancia de 0,01 por ciento, contando con el 99 por ciento de confianza y 1 por ciento de margen de error.

El tercer objetivo de la investigación, se contó con una correlación Pearson de 0,938, un P valor menos a 0,05, indicando una existencia de correlación positiva media entre la variable de Desempeño Laboral y la dimensión adaptabilidad. Así mismo nos indica un nivel

de significancia de 0,01 por ciento, contando con el 99 por ciento de confianza y 1 por ciento de margen de error.

El cuarto objetivo de la investigación, se contó con una correlación Pearson de 0,950, un P valor menos a 0,05, indicando una existencia de correlación positiva media entre la variable de Desempeño Laboral y la dimensión visión. Así mismo nos indica un nivel de significancia de 0,01 por ciento, contando con el 99 por ciento de confianza y 1 por ciento de margen de error.

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En la tabla N12, el cual está relacionado al objetivo general de la investigación, en donde se concluyó que, hay una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño. Por lo que se concluye que mientras mayor o mejor sea la cultura organizacional, mayor o mejor también será el desempeño laboral, o viceversa.

En la tabla N13, en la cual se visualiza una correlación media de la prueba de correlación de Pearson al 0,925 y, con un valor de P menor a 0,05 indicándonos la existencia de una relación significativa entre la Variables de Desempeño Laboral y la Dimensión de Implicación. Este resultado permite mejorar el entendimiento de estas variables, así como también tener ambas en cuenta al momento de realizar alguna intervención.

En la tabla N14, en la cual se visualiza una correlación media de la prueba de correlación de Pearson al 0,931 y, con un valor de P menor a 0,05 indicándonos la existencia de una relación significativa entre la Variables de Desempeño Laboral y la Dimensión de Consistencia. Por lo que tener comportamientos y normas que prevalezcan en el tiempo va a permitir tener un adecuado desempeño laboral.

En la tabla N15, en la cual se visualiza una correlación media de la prueba de correlación de Pearson al 0,938 y, con un valor de P menor a 0,05 indicándonos la existencia de una relación significativa entre la Variables de Desempeño Laboral y la Dimensión de Adaptabilidad. Por lo que tener una actitud flexible al cambio y adaptable a nuevas

oportunidades y funciones como también ser validados y considerados al dar sus opiniones, va a ocasionar que se tenga un adecuado desempeño laboral.

En la tabla N16, en la cual se visualiza una correlación media de la prueba de correlación de Pearson al 0,950 y, con un valor de P menor a 0,05 indicándonos la existencia de una relación significativa entre la Variables de Desempeño Laboral y la Dimensión de Visión. Por lo que tener expectativas y proyectos definidos va a permitir tener un desempeño laboral adecuado.

6.2. Recomendaciones

Las recomendaciones en base a las conclusiones planteadas, son las siguientes:

Se aconseja a los responsables de planificación en intervenciones o capacitaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, realizar actividades como capacitaciones que permitan conocer de manera objetiva y llamativa las normas y valores de la empresa, para así construir y fortalecer la Cultura Organizacional de sus empleados, que permitan a la institución cumplir con sus metas y objetivos.

También se sugiere al área responsable de organizar actividades en recursos humanos que se realicen charlas en las que se enfatizan las dimensiones de Implicación y Consistencia, como actividades de integración que generen sentimientos de pertenencia a la organización y hacer un recuento de las normas y decisiones que son perennes en el tiempo; ya que son los aspectos de la cultura organizacional que más influyen en el desempeño laboral de los empleados.

Promover a través de actividades lúdicas o promocionales la idea de que las creencias de la cultura organizacional están estrechamente ligadas al desempeño laboral de los

empleados del Instituto Nacional de Salud del Niño, de manera que, al mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, se tendrá una mejor imagen institucional.

Se recomienda a los directivos y/o ejecutivos del Instituto Nacional de Salud del niño adoptar o promover directivas/normas orientadas a mejorar el clima laboral, ya que este se relaciona directamente con el desempeño laboral; de esta manera se mejorarían distintas áreas de esta organización como la atención, actividades administrativas, entre otras.

REFERENCIAS

- Achahui y Condori. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del trabajo organizacional*, 25-40. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Dialnet*, 147-158.
doi:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Arteaga, B. (2011). *La cultura organizacional y el compromiso de los trabajadores*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Education.
- Bernal, F., & Sierra, B. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá: Pearson.
- Bezerra, J., Brandao, L., & Batista, T. (2020). Cultura de aprendizagem e desempenho organizacional em uma empresa pública. *Revista de Carreira e Pessoas*, 352-374.
Obtenido de <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/45153/32774>

- Bonavia, T., Prado, V., & García, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison (tesis de pregrado). Universidad de Valencia, España.
- Caliskan y Zhu. (2020). Organizational Culture and Educational Innovations. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 20-39.
- Caliskan, A., & Zhu, C. (2020). Organizational Culture and Educational Innovations in Turkish Higher Education: Perceptions and Reactions of Students. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 20-39.
- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios Gerenciales*, 33, 352-365.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17, 159-165.
Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Curry, L., Brault, M., & Linnander, E. (2018). Influencing organisational culture to improve hospital performance in care of patients with acute myocardial infarction: a mixed-methods intervention study. *BMJ Quality & Safety*, 207-217.
- Da Motta, L., & Gomes, J. (2019). Interações entre cultura nacional, cultura organizacional e gestão pública. *Contabilidade y Negocios*, 89-103. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/21>

Davis, & Newtrons. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.

Del Toro, C., Guzmán, M., & Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, 37, 164-177. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-

Denison, D. (2001). *Organizational culture: can it be a key lever for driving*. Barcelona, España.

Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 1973-87.

Dirección General de Promoción del Empleo. (2015). *Informe Anual del Empleo en el Perú*. Obtenido de [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME_ANUAL_EMPLEO_ENAHO_2015.pdf)
[_ANUAL_EMPLEO_ENAHO_2015.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME_ANUAL_EMPLEO_ENAHO_2015.pdf)

Fernández-Oliva D, R.-V. M.-R.-C.-G.-A.-C.-U. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 188-192.

Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para*. México: Pearson Education.

García, V. (2017). Desarrollo de un modelo de diagnóstico de cultura. *Perspectivas*, ISSN 1994-3733.

García, V. (2017). Desarrollo de un modelo de diagnóstico de cultura. *Perspectivas*, ISSN 1994-3733.

- Gutiérrez, A. (2020). *La optimización del desempeño y su vinculación con el servicio civil*. Arequipa: INDETEC.
- Hernández, Fernández, y Baptista. (1998). *Metodología de la Investigación en México*.
Obtenido de <https://issuu.com/mtcezare/docs/sampieri-hernandez-r-cap-4-elaborac>
- Hernández, R. H. y Mendoza Torres C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hernández, Z. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I naylamp - Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Hertanu, C. (2020). he future jobs development within distrutive technologies. *eLearning & Software for*, 57-65.
- Hong-Cheng y Jie-Shin. (2019). Correlations among Knowledge Outsourcing. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 88-102.
- Jimenez, D. (2018). *Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desaguadero, 2018 – Chucuito – Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Kwesi, N. (2018). *Impact of Organisational Culture on employee performance: the case of Twifo Praso Government Hospital*. Ghana: University of Cape Coast.
- Lanham, E. (2017). *Job Evaluation in Municipalities. Studies in Personnel and Management*.
Universidad de Texas: Oficina de investigación empresarial de la Universidad de Texas.

- Lapo-Maza, M. D., & Bustamante-Ubilla, M. A. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información tecnológica*, 29(6), 245-258.
doi:10.4067/S0718-07642018000500245
- López, G. (2016). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del colegio médico consejo regional I La Libertad - Trujillo 2015*.
Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo.
- Lussier, D., & Robert, N. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* .
Mexico: CENGAGE Learning.
- Marcillo, Barcia y Soledispa. (2018). Cultura organizacional de servicio. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 373-384.
- Matus, D. (2018). Implementación operativa de un modelo de intervención para la mejora del desempeño organizacional. *Publicaciones de la Universidad Santo Tomás*, 71-86.
doi::10.15332/s2145-1389.2018.0002.04
- Mejía, M. (2010). *Manual para Realizar Diagnóstico del Clima laboral*. Guatemala:
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Neri, I. (2017). *Cultura organizacional y justicia organizacional en el Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León*. México: Universidad de Montemorelos.
- OIT. (2014). *Situación de avance y perspectivas de las organizaiones gubernamentales y no gubernamentales*. Obtenido de
http://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_243875/lang--es/index.htm

OIT. (2017). *La OIT estima que el desempleo mundial aumentará en 3,4 millones en 2017*.

Obtenido de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_541144/lang--es/index.htm

Pacheco, S. L., & Rodríguez, D. A. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, 17(1), 145-161. doi:10.15665/encuent.v17i01.1674

Palma, S. (2004). *Manual de Escala de Clima Laboral*. Lima, Perú.

Portocarrero, L. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores*.

Chimbote: Universidad César Vallejo.

Prado, C. (2015). *Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo.

Pujiono, B., Setiawan, M., & Wijayanti, R. (2020). The effect of transglobal eadership and organizational culture on job performance - Inter-employee trust as Moderating Variable. *International Journal of Public Leadership*, 319-335.

Ramírez, D., & Benavides, N. (2016). *Instructivo para evaluación del desempeño*. Obtenido de <https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/194/1>

Ramírez, F. (2017). *Identificación de las características de la Cultura Organizacional a mejorar en una empresa de producción de alimentos, estudio de caso*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Robbins y Judge. (2009). *Comportamiento organizacional en México*. Mexico: PEARSON. Educación.

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional en México*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *INVENIO*, 67-92.
- Romero. (2016). La importancia de la cultura orgnanizacional. Obtenido de Obtenido de <https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>
- Romero, S. (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Salcedo, F. (2014). *Las perspectivas de las organizaciones en el nuevo milenio*. México: Trillas.
- Santos y Goncalves. (2018). Cultura organizacional, marketing interno y. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38-45.
- Sierra, D. (2019). La relación del emprendimiento corporativo, la orientación al aprendizaje y el compromiso organizacional con el desempeño organizacional: un acercamiento teórico. *Revista electrónica de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*, 25-36.
- Soria, M. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María 2014*. Huánuco: Universidad de Huánuco.

- Triguero, Peña, & Guillen. (2018). Como melhorar o desempenho da empresa por meio da diversidade de colaboradores e da cultura organizacional. *Revista Brasileira de Gestao de Negócios*, 20(3): 378-400.
- Ulloa, N. (2019). Cultura organizacional ¿un paradigma social? *Revista ComHumanitas*, 150-173. doi:<https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.201>
- UNESCO. (2015). *El papel de las organizaciones en el mundo*. Obtenido de http://www.google.com.pe/search?q=Unesco+2015&rlz=1C1CHBD_esPE808PE808&oq=Unesco+2015&aqs=Chrome...69!57j015.4113jOj8&sourceid=chrome&ie=UTF-8.
- Valqui, M. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Vargas, Shilia, y Flores. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176.
- Venero, T., & Wieland, A. (2014). *Percepción del personal de EsSalud en línea de la gerencia de operaciones de salud de EsSalud sobre compromiso organizacional y su relación con el dese*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Verdugo, M., Ochoa, J., Parada, E., & Güereña, J. (2015). Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura, a través de una intervención de desarrollo organizacional. *Ciencia Administrativa*, 62-63. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/04/07CA201502.pdf>

Villegas, & Bello. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los centros de salud - Seguro Campesino Portoviejo. *Polo del Conocimiento*, 6(5): 752-768.

Wiefling, K. (2018). Inspired Organizational Cultures. *hinkaha: BUSINESS &*, ISBN: 9781616991340. 9781616991357.

Wiefling, K. (2018). *Inspired Organizational Cultures*. Thinkaha: : BUSINESS & ECONOMICS.

Ying, X. (2020). Organizational Design Constructs: From Culture to Structure to. *International Journal of Social Science and Education*, I(7), 180-187.
doi:10.6918/IJOSSER.202007_3(7).0031.

Ying, X. (2020). Organizational Design Constructs: From Culture to Structure to Performance. *International Journal of Social Science and Education Research*, 180-187.

APÉNDICE 1

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente Cultura Organizacional	Implicación	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva - correlacional Diseño de investigación: Cuantitativa Variables: Cultura organizacional Desempeño laboral Muestra: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿En qué medida la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño?	Determinar de qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	La cultura organizacional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño.		Consistencia	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Adaptabilidad	
¿En qué medida la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	Determinar hasta qué punto la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Determinar hasta qué punto la implicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.		Visión	
¿En qué medida la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	Determinar hasta qué punto la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Determinar hasta qué punto la consistencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Dependiente Desempeño laboral	Satisfacción laboral	
¿En qué medida la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	Determinar hasta qué punto la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	Determinar hasta qué punto la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.		Trabajo en equipo	
¿En qué medida la visión influye en el desempeño laboral de los	Determinar hasta qué punto la visión influye en el desempeño laboral de	Determinar hasta qué punto la visión influye en el desempeño laboral de los		Capacitación	

trabajadores del Instituto Nacional del Niño?	los trabajadores del Instituto Nacional del Niño.	trabajadores del Instituto Nacional del Niño.		Evaluación de desempeño	
---	---	---	--	-------------------------	--

APÉNDICE 2.A



ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Reciba un cordial saludo estimad@ participante, mi nombre es Martha Esteves Veramatos bachiller en Administración y Gerencia de la Universidad Ricardo Palma, me es grato presentarme ante ustedes esperando su participación en las encuestas planteadas a continuación.

Estimad@ colaborador, se presenta a continuación una serie de afirmaciones, en las cuales se espera seleccione la opción que mejor se adecúe según su criterio, por favor dar respuesta a todas las preguntas.

ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Empoderamiento					
Los colaboradores se encuentran comprometidos con su trabajo					
Cada miembro cree que tiene el potencial de marcar una diferencia positiva en el grupo.					
Nuestra planificación del trabajo es un proceso continuo que implica a todos en cierta medida.					
Trabajo en equipo					
Se fomenta activamente la cooperación entre los distintos grupos de esta organización.					

Los principales pilares de esta organización son los grupos y los "NO" individuos.					
El trabajo se organiza de tal manera que cada individuo entiende la conexión entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
Desarrollo de capacidades					
Se capacita a los individuos para que actúen de forma independiente.					
Esta organización invierte constantemente en el crecimiento de las capacidades de sus miembros.					
El capital humano se considera una fuente crítica de ventaja competitiva.					
Valores centrales					
Los líderes y los directivos son modelos de conducta.					
Nuestro comportamiento se guía por un conjunto de valores claros y coherentes.					
Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a determinar lo que es correcto.					
Acuerdo					
Cuando surgen desacuerdos, hacemos un esfuerzo concertado para encontrar soluciones que beneficien a todos.					
Nos resulta fácil lograr el consenso, incluso en cuestiones polémicas.					
Hay un acuerdo inequívoco sobre la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					

Coordinación e integración					
Nuestro método de funcionamiento es fiable y coherente.					
Es sencillo coordinar proyectos entre los distintos grupos de esta organización.					
Los objetivos de los distintos niveles jerárquicos están bien alineados.					
Orientación al cambio					
La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
Adoptamos constantemente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
Los distintos grupos de esta organización colaboran con frecuencia para llevar a cabo los cambios.					
Comunicación					
Todos tenemos un profundo conocimiento de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
Nuestras decisiones no suelen tener en cuenta los intereses de nuestros clientes.					
Promovemos la comunicación directa entre nuestros empleados y nuestros clientes.					
Aprendizaje organizativo					
Consideramos el fracaso como una oportunidad para crecer y mejorar.					
La empresa promueve la innovación.					
El aprendizaje es un componente crítico de nuestro trabajo diario.					

Dirección y propósitos estratégicos					
Esta organización está comprometida con una misión y una visión a largo plazo.					
Nuestra estrategia sirve de modelo para otras empresas.					
Esta organización tiene una estrategia de futuro bien definida.					
Metas y objetivos					
Los líderes y los directivos establecen metas elevados pero alcanzables.					
La dirección nos impulsa hacia las metas que perseguimos.					
Evaluamos constantemente nuestros progresos en relación con las metas que hemos establecido.					
Los individuos de esta organización entienden lo que hay que hacer para garantizar el éxito a largo plazo.					
Misión					
Los líderes y gestores tienen una misión a largo plazo.					
Nuestra misión nos inspira y motiva.					
Podemos satisfacer las necesidades inmediatas sin poner en peligro nuestros objetivos a largo plazo.					

APÉNDICE 2.B



ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Satisfacción laboral					
Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza.					
En situaciones no programadas, toma la iniciativa.					
Resuelve los problemas de forma novedosa.					
Participa de forma proactiva en las actividades.					
Se adapta a los cambios en la organización.					
Es reconocido por sus contribuciones a la organización.					
Cuenta con la protección y las herramientas necesarias para realizar su trabajo.					
Participa en programas de promoción de la seguridad y la salud laboral.					
Posee oportunidades de desarrollo dentro de la organización.					
Trabajo en equipo					
El equipo posee una mentalidad de liderazgo.					
Brinda asesoría y proporciona retroalimentación.					
El directivo fomenta la participación activa para					

lograr los objetivos.					
Se garantiza una distribución equitativa de las tareas.					
Dentro de su área, existe un ambiente de colaboración.					
Se respetan las rutinas y las normas.					
Las actividades se planifican de manera que se completen a tiempo.					
Se distribuyen equitativamente las actividades y las herramientas.					
Utiliza el tiempo de forma eficaz para completar una actividad.					
Capacitación					
Las evaluaciones que recibe son razonables.					
Las evaluaciones le informan sobre sus opciones.					
Participa activamente en los talleres y en las evaluaciones de rendimiento de forma responsable.					
Solicita la opinión de sus compañeros y supervisores.					
Proporciona retroalimentación con empatía.					
La formación me permite recibir retroalimentación y mejorar mi rendimiento.					
Se limita a seguir las instrucciones recibidas.					
Evalúa y aplica su estrategia de desarrollo.					
Implementa ideas de mejora continua en su área de trabajo.					

Evaluación de desempeño					
Contribuye a la planificación de eventos internos.					
Fomenta la participación de los compañeros de trabajo.					
Es responsable con el cumplimiento de actividades.					
Determina la hora de inicio y finalización de cada actividad.					
Utiliza eficazmente los materiales asignados.					
Las evaluaciones le animan a mejorar.					
Recibe información sobre el propósito de la evaluación.					
Participa en sesiones de brainstorming para generar ideas para las evaluaciones.					
Elabora un plan para revertir las oportunidades de sus resultados.					