



Escuela de Posgrado

Tesis

**Cultura organizacional y desempeño laboral del personal que labora en la clínica San
Marcos – Lima, 2023**

Para optar el grado académico de:


Maestro de Gestión en Salud

Autora: Martinez Vega, Mayve Ali

Código ORCID: 0000-0002-9148-0235

Lima, Perú

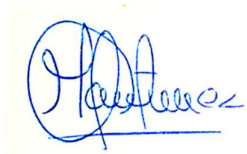
2023

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo, **MARTINEZ VEGA MAYVE ALI** Egresado(s) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLINICA SAN MARCOS – LIMA, 2023”** Asesorado por el docente: Misael Erikson Maguiña Palma Con DNI 41974596 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413> tiene un índice de similitud de (13) (TRECE)% con código oid:14912:249712717 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 MAYVE ALI MARTINEZ VEGA
 DNI: 43822949

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



Dr. Misael Erikson Maguiña Palma
 DNI: 41974596

.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor:
 Misael Erikson Maguiña Palma
 DNI: 41974596

Lima, 1 de agosto de 2023

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
QUE LABORA EN LA CLINICA SAN MARCOS – LIMA, 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Investigación Salud y Bienestar

ASESOR:

Dr. MISAEL ERIKSON MAGUIÑA PALMA

Código ORCID: 0000-0002-4545-7413

DEDICATORIA

A mi hija Fabiana, quien ha sido mi mayor motivación para poder seguir creciendo profesionalmente y no rendirme, permitiendo constituirme en un modelo que ella puede imitar.

A mis padres, que me han formado con sentimientos, costumbres y virtudes que han contribuido para seguir adelante en las circunstancias de crisis.

AGRADECIMIENTO

A Dios y al Divino Niño, que me brindaron fuerzas y fe para lograr cumplir mis planes.

A mi hija Fabiana, quien es la razón para progresar diariamente, gracias Fabiana por tolerar mis ausencias y apoyarme en todas mis travesías. A mis Padres por ser mis amigos incondicionales y motivarme a seguir en un largo camino profesional, por ser las personas que me alientan día a día para surgir en este mundo lleno de pruebas, que pese a todas las complicaciones que plantea la vida, constantemente me apoyan.

A la Clínica San Marcos, por abrirme sus puertas y por la oportunidad brindada, a sus colaboradores, por el total apoyo durante la elaboración y conclusión de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

| | Página |
|---------------------------------------|-----------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| Introducción | xi |
| CAPÍTULO I EL PROBLEMA | 13 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 13 |
| 1.2 Formulación del problema | 15 |
| 1.2.1 Problema general | 15 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 15 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 15 |
| 1.3.1 Objetivo General | 15 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 15 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 16 |
| 1.4.1 Teórica | 16 |
| 1.4.2 Metodológica | 17 |
| 1.4.3 Práctica | 17 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación | 17 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO | 18 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 18 |
| 2.2 Bases teóricas | 22 |
| 2.3. Formulación de Hipótesis | 32 |
| 2.3.1 Hipótesis general | 32 |
| 2.3.2 Hipótesis específicas | 32 |
| CAPÍTULO III METODOLOGÍA | 33 |
| 3.1. Método de Investigación | 33 |
| 3.2. Enfoque investigativo | 33 |
| 3.3. Tipo de Investigación | 33 |
| 3.4. Diseño de la Investigación | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 35 |
| 3.6. Variable(s) y Operacionalización | 36 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 38 |
| 3.7.1 Técnica | 38 |
| 3.7.2 Descripción | 38 |
| 3.7.3 Validación | 39 |
| 3.7.4 Confiabilidad | 40 |
| 3.8. Procesamiento y análisis de datos | 40 |
| 3.9 Aspectos éticos | 41 |
| CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 43 |
| 4.1 Resultados | 43 |
| 4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados | 43 |
| 4.1.2 Pruebas de Hipótesis | 48 |
| 4.1.3 Discusión de resultados | 56 |
| CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 59 |
| 5.1 Conclusiones | 59 |
| 5.2 Recomendaciones | 60 |
| REFERENCIAS | 61 |
| ANEXOS | 68 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 68 |
| Anexo 2: Instrumentos | 70 |
| Anexo 3: Formato de consentimiento informado | 75 |
| Anexo 4: Confiabilidad del instrumento | 77 |
| Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento | 79 |
| Anexo 6: Informe del asesor de TURNITIN | 80 |

ÍNDICE DE TABLAS

Página

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Datos generales del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023 .. | 43 |
| Tabla 2. Cultura organizacional del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023 .. | 44 |
| Tabla 3. Dimensiones de cultura organizacional del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023..... | 45 |
| Tabla 4. Desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023 .. | 46 |
| Tabla 5. Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023..... | 47 |
| Tabla 6. Niveles en dimensiones de cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023..... | 47 |
| Tabla 7. Prueba de Normalidad..... | 48 |
| Tabla 8. Análisis de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023 .. | 50 |
| Tabla 9. Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal .. | 51 |
| Tabla 10. Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal .. | 52 |
| Tabla 11. Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal .. | 54 |
| Tabla 12. Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal .. | 55 |

INDICE DE FIGURAS

Página

| | |
|--|----|
| Figura 1. Género del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023 | 43 |
| Figura 2. Edad del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.... | 44 |
| Figura 3. Cultura organizacional del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima | 45 |
| Figura 4. Desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima | 46 |

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023. La metodología de investigación fue hipotética – deductiva, con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional. Se tuvo como muestra 88 trabajadores de la clínica San Marcos de Lima en el año 2023. En la estadística se empleó la prueba no paramétrica rho de Spearman. Entre los resultados se tuvo que el 56.8% tuvo cultura organizacional regular, predominando la dimensión implicancia y la dimensión misión; asimismo, el 55.7% tuvo un desempeño laboral regular. Se encontró que no hubo correlación significativa entre las dimensiones implicancia ($p=0.073$), consistencia ($p=0.787$), la adaptabilidad ($p=0.342$), misión ($p=0.378$) y la variable desempeño laboral. Al final, la conclusión estriba en la no existencia de relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023 ($p=0.296$).

Palabras Clave: cultura organizacional, desempeño laboral, personal.

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship between the organizational culture and the work performance of the personnel working at the San Marcos Clinic - Lima in the year 2023. The research methodology was hypothetical - deductive, with a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach. correlational. The sample was 88 workers from the San Marcos clinic in Lima in the year 2023. The non-parametric Spearman's rho test was used in the statistics. Among the results, 56.8% had a regular organizational culture, with a predominance of the implication dimension and the mission dimension; likewise, 55.7% had regular work performance. It was found that there was no significant correlation between the dimensions implication ($p=0.073$), consistency ($p=0.787$), adaptability ($p=0.342$), mission ($p=0.378$) and the work performance variable. In the end, the conclusion is based on the non-existence of a significant relationship between the organizational culture and the work performance of the personnel who work at the San Marcos Clinic - Lima in the year 2023 ($p=0.296$).

Key Words: organizational culture, work performance, personnel.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional es el mecanismo de conexión social concluyente que tiene el objetivo primordial de sostener a los distintos integrantes de una entidad unida, y que representa un sistema grande de valores guiado por símbolos, representaciones, dogmas y maneras de pensar entre varios sujetos.

Es así que la cultura organizacional corresponde en muchas ocasiones a un adecuado desempeño laboral ya que puede explicar cómo se puede cambiar el comportamiento de los empleados y así poderlos relacionar y asociarlos con las metas institucionales de un organismo determinado, ya sea público o privado.

De esta manera, con este trabajo se buscó establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2022, por lo que su adjunto se ha organizado de la subsiguiente forma:

El capítulo primero nominado “El Problema” con el planteamiento del problema, la formulación del problema, los propósitos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

El capítulo segundo nombrado “Marco Teórico” engloba los antecedentes de la investigación (internacionales y nacionales), las bases teóricas, las definiciones de las variables y la formulación de las hipótesis.

El capítulo tercero nominado “Metodología” sujeta la descripción del método, el enfoque, el tipo, el diseño, la población, la muestra y el muestreo, las variables y la operacionalización, las técnicas y los instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y el análisis de datos, así como los aspectos éticos.

El capítulo cuarto nombrado “Presentación y Discusión de los Resultados” tiene el análisis descriptivo y el bivariado de los resultados, así como las pruebas de hipótesis, que podrían ser contrastados con diferentes investigaciones en la discusión de los resultados.

El capítulo quinto nominado “Conclusiones y Recomendaciones” evidencia los aspectos a concluir y las sugerencias. Al final, se concretiza las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La pandemia de COVID – 19 ha dejado un recordatorio clave sobre el papel primordial que desempeñan los trabajadores de salud en la vida de los individuos, y es esta situación, ha generado opiniones sobre hasta qué punto el amparo del personal debe ser un punto clave para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de salud. A nivel mundial, los trabajadores de la salud figuran menos del 3% de la población en la mayoría de los países y menos del 2% en casi todos los países de ingresos bajos y medios (1).

En América Latina y el Caribe, el personal de salud contribuye con el 60% de la fuerza de trabajo (2), de los cuales, el 59% corresponde a profesionales de enfermería (3).

A nivel laboral, se hace más trascendental estar al tanto de aspectos que implican puntos básicos en el desempeño del talento humano (4), es así que la Organización Internacional del Trabajo, revela que más del 50% de los compromisos omitidos por mal rendimiento es a causa de situaciones de estrés, generado por el clima laboral(5); a esto se aúna que, se indica que al menos uno de cada cuatro trabajadores no se siente a gusto en su ambiente de trabajo, y generalmente el 76% de empleados con categorías inferiores consideraba que condiciones irregulares en el trabajo(6).

Distintas investigaciones han referido que un clima o cultura desfavorable puede reducir la disposición de vida laboral, teniendo un impacto significativo en el desempeño laboral y bienestar en el trabajo, en el ámbito de la salud se ha encontrado que la vigilancia del cuidado de la salud depende en la que el sistema enfrenta las necesidades; por ende, una adecuada cultura organizacional favorece el desarrollo de la autoeficacia del recurso humano. (5, 6), evaluando esta situación a nivel nacional, se observa que el rendimiento laboral es calificado como regular (45%). (8, 9).

El proceso de respuesta por parte del personal de salud en estos últimos tiempos, ha autorizado visualizar aspectos que influyen afectan el desempeño en el profesional de salud, tal es así que distintos estudios reportan la presencia de falencias en el manejo del ambiente de trabajo, la falta de capacitaciones y la escasez inicial de equipo de protección personal pueden afectar el grado de identificación del profesional de salud con la organización y su desempeño laboral, debido al trabajo en un entorno de alto riesgo de infección y transmisibilidad (10).

En la Clínica donde se realizará el estudio es habitual observar una inadecuada interacción en el trabajo, un entorno organizativo irregular, insuficiente influjo de disposición del trabajador o abandono de la inspección de su área de trabajo, horarios de trabajo rígidos, y otras situaciones adversas que generan un ámbito laboral desfavorable; adicionalmente, los cuidados que brinda el personal son perjudicados por la cantidad de pacientes que tiene diariamente; ocasionando extensos tiempos de trabajo, el acrecentamiento de las labores asistenciales y administrativas, afectando el desempeño laboral del recurso humano, situación que no ha sido evaluada de forma objetiva por ninguna investigación.

Enunciando la siguiente pregunta:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal.

Identificar la relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal.

Identificar la relación entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal.

Identificar la relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Los altos directivos de las organizaciones se encaminan en base a los resultados de productividad que tenga el recurso humano, y ante esto, trata de mantener un buen desempeño laboral a través de la aplicación de una sólida cultura en la entidad, según la teoría de la cultura organizacional de Schein; indica que, los escenarios de la vida involucran distintas realidades sociales que buscan analizar la adaptación y armonización en los procesos organizacionales, todo ello para conseguir un rendimiento levemente aceptable, tal como lo indica la teoría de Patricia Benner.

A partir de ello, se indica que la exploración permitirá acrecentar las ilustraciones sobre la cultura organizacional en la responsabilidad profesional de los empleados de una institución particular, y sobre todas las dimensiones de las variables ensayadas; es transcendental subrayar que existen irrisorios estudios elaboradas a partir de los trabajadores de salud que consideren ambas variables, en base a ello, con la investigación se incrementará la producción científica no solo local sino nacional y se difundirán los datos propuestos a otros investigadores interesados en el tema.

1.4.2 Metodológica

La investigación tendrá como propuesta dos instrumentos que recabaran la información necesaria para evaluar el nivel de ambas variables bajo el argumento de un entorno nacional y de esta manera tener encuestas que permita precisar el estado de la población en estudio en la Clínica San Marcos.

1.4.3 Práctica

La contribución de este estudio posibilitará a los directivos y reguladores de la clínica privada, estar al tanto del contexto actual de la institución privada y analizar si influye la cultura en el compromiso laboral del personal. Igualmente, proporcionará informes valederos que podrían estar disponibles para el progreso de maniobras que coadyuven a la administración de los servicios de la clínica.

1.5. Limitaciones de la investigación

Uno de los principales obstáculos fue la realización de la prueba piloto, ya que se debió conseguir participantes con las mismas características que la muestra, asimismo, se tuvo la escasez de antecedentes que involucren las mismas dimensiones propuestas en el estudio, por lo cual se tomará estudios referenciales para el desarrollo del estudio. Por último, otra limitante fue que se obtuvo resultados no significativos, lo cual pudo deberse a las características de los participantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales:

Pino et al. (2021) en su investigación tuvieron como objetivo general “*Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Tipo B de la parroquia Huambaló de la Provincia Tungurahua durante el periodo 2020*”. Realizaron una investigación cuantitativa, analítica y correlacional, dirigida a 30 colaboradores. Hallaron que un 17% señaló que en ciertas ocasiones hay comunicación interpersonal apropiada en el grupo de trabajo y un 10% muy pocas circunstancias. Asimismo, el 43% sostuvo que el medio ambiente laboral les permite el desenvolvimiento apropiado casi siempre, en tanto, el 7% dijo algunas veces. Acerca del nivel de productividad según las estrategias del nosocomio, el 43% refirió acatarlo casi siempre y el 7% algunas ocasiones. Concluyeron que se logró comprobar la existencia directa de la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores (11).

Villegas et al., (2021) en su estudio tuvieron como objetivo “*Determinar el impacto que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral de los profesionales del centro de salud del IESS de la ciudad de Portoviejo en el periodo 2018-2019*”. Realizaron una investigación de nivel descriptivo, utilizando un diseño empírico con métodos como la observación; se aplicaron encuestas a la muestra de los profesionales que trabajan en el nosocomio, con esto se pudo corroborar que el impacto de la cultura organizacional provoca un incremento del profesionalismo lo que a su vez incide para que el personal realice sus actividades laborales con altos estándares de calidad y compromiso (12).

Jahangiri et al., (2021) en su estudio tuvieron como objetivo “*Analizar la cultura organizacional en las organizaciones de atención de la salud para mejorar el desempeño del personal y la calidad de la atención*”. Realizaron un metaanálisis de revisión sistemática. Los datos requeridos se buscaron en las bases de datos y en los motores de búsqueda entre 2000 y 2019. Se utilizaron el software CMA: 2 para realizar el metaanálisis, seleccionándose un total de 16 estudios para el metaanálisis. Hallaron que el puntaje promedio de la cultura organizacional del personal hospitalario evaluado por la herramienta Denison fue de 3.063 y el puntaje promedio de la cultura organizacional del personal hospitalario evaluado por la herramienta Robbins fue de 2.527. Concluyeron que es fundamental que los directores de hospitales creen un entorno saludable y creativo (13).

Mesfin et al., (2020) en su investigación tuvieron como objetivo “*Comprender la cultura organizacional, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y el vínculo entre ellos*”. Realizaron un estudio transversal en cuatro instituciones primarias. Hallaron que la tipología de cultura organizacional dominante fue la cultura de Jerarquía (MS = 22.31) y la preferida fue la cultura Innovadora (MS = 26.09). El personal de la salud tuvo una satisfacción laboral baja a media donde solamente (29,40%) de los empleados de salud se encontraban muy satisfechos con su contexto físico laboral del nosocomio. La cultura del clan

percibida existente tuvo una asociación significativa con la satisfacción de los empleados de la salud en relación con la dimensión de la relación laboral ($r = .16$, $p < 0.002$). Concluyeron que los empleados de los respectivos hospitales preferirían trabajar en un entorno determinado por una cultura innovadora y dado que su nivel de satisfacción es medio, los gerentes han de emprender una gran transformación cultural y deberían trabajar para mejorar el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores (14).

Benítez (2019) en su estudio tuvo como objetivo general “*Determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo*” para la implementar una propuesta de mejora de la cultura organizacional institucional. Realizó una investigación transversal, que incluyó 159 personas. Halló que para la variable cultura organizacional falta diálogo entre colaboradores y jefes, en cambio, para el desempeño hubo conflictos al ejecutar algunas labores por la deficiencia de saberes. Concluyó que hay una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables desempeño laboral y cultura organizacional (15).

Antecedentes nacionales:

Ortiz et al., (2021) en su estudio tuvieron como finalidad “*Determinar la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes, 2019*”. Realizaron una investigación relacional y prospectiva, que incluyó a 60 trabajadores. Hallaron que el 81,7 % (49) de los trabajadores percibieron un nivel fuerte de la cultura organizacional y el 18,3 % (11) se ubicó en el nivel moderado; el nivel de bienestar laboral alcanzó en el 70 % (42) un nivel alto y en el 30 % (18) un nivel intermedio. Se evidenció vínculo ($p \leq 0,05$) entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en los componentes: despliegue laboral, interacción con el director, beneficios, alicientes y contexto de laboral.

Concluyeron que la cultura organizacional se relaciona de forma significativa con el desarrollo del bienestar laboral percibido por los trabajadores de la institución investigada (16).

Melgar (2020) en su investigación tuvo el objetivo general de “*Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del, Lima 2020*”. Efectuó un estudio correlacional causal y de corte transversal, en 176 enfermeras. Los resultados evidencian que la cultura organizacional fue de nivel fuerte (65.5%) y el desempeño laboral de nivel eficiente (65.9%). También, se observó que la variable independiente analizada fue significativa ($p \text{ valor}=0,000 <0,05$); por lo tanto, la cultura organizacional influyó positivamente en el desempeño laboral (17).

Andía (2019) en su investigación tuvo como objetivo general “*Establecer la manera los tipos de cultura organizacional influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018*”. Efectuó un estudio no experimental, correlacional causal y transversal, en 176 personal. Halló que en relación a las clases de cultura organizacional en la dimensión de cultura autoritaria coercitiva, el 41,5% de la población encuestada indica que el sistema de retribuciones y sanciones del nosocomio solo no pone énfasis en los castigos y las medidas de disciplina; en la dimensión de cultura participativa el 43,2% señala que el procedimiento de decisión de las institución no se cimenta en el encargo de la responsabilidad jerárquica del establecimiento. En relación al desempeño laboral, en la dimensión de motivación del trabajador, generalmente, no se logra todo lo que se plantea en el centro hospitalario (58,5%); en la dimensión de capacidades del trabajador, no posee la habilidad de dialogar fácilmente con sus pares y usuarios (47,1%). Existe una correlación alta y muy significativa ($p =0,000 < 0,05$; $r = 0,633$), por lo que concluye que los tipos de cultura organizacional influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud del hospital en estudio (18).

Soto (2018) en su investigación tuvo como objetivo general “*Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017*”. Efectuó un estudio básico, descriptivo correlacional y transversal, en 108 sujetos del hospital referido. Se halló que hay relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .761**) (19).

Paredes (2018) en su estudio tuvo como objetivo “*Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2018*”. Realizó una investigación no experimental y con diseño correlacional, que abarcó a 26 trabajadores. Obtuvieron que existe relación entre la cultura de la organización y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital investigado (Pearson=0,784) (20).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Cultura organizacional

Teoría de la cultura organizacional de Schein:

La investigación de Schein es una propuesta clínica muy influenciada por la psicología, la psicoterapia psicoanalítica, las teorías de las conexiones humanas y la antropología estructural. Según este autor, la cultura organizacional permea todos los contextos sociales e involucra una variedad de niveles de la realidad, que va desde la cultura instrumental organizacional hasta las hipótesis subordinadas, no intencionales e intervenidas por la organización.

Los enfoques de Schein enfatizan la necesidad de preservar la definición de cultura organizacional a la luz de los supuestos fundamentos, más profundos, del comportamiento, que

se manifiestan en los niveles más obvios, como la tecnología, las estructuras y los sistemas organizacionales, los principios axiológicos, etc.

El punto teórico de partida del trabajo de Schein, así como la representación funcionalista, es que las organizaciones deben asumir diversas responsabilidades para poder sobrevivir, haciendo de la preservación organizacional el principio fundamental para conocer de las instituciones. La explicación primordial es que, para mantenerse, cualquier institución debe solucionar dos inconvenientes esenciales con la finalidad de que cada uno de los elementos que la componen se puedan adaptar y la armonización de sus procesos (21).

Definición

La concepción de la cultura organizacional va más allá de la tendencia, la identificación corporativa o las técnicas de orientación; se trata de un evento amplio y productivo que involucra tanto elementos internos como externos, dado que se construye de manera social. El rendimiento que se obtiene a nivel personal o agrupado, así como las apreciaciones o discernimientos que los públicos llegan a tener en base a la organización, solo pueden percibirse mediante la cultura de la institución (22).

La cultura organizacional se contempla como una colectividad de peculiaridades que hace posible diferenciar una organización de otra, que anuncia sobre cómo los sujetos en el organismo deben actuar mediante la delimitación de una serie de pautas y valores, que se traslada de una generación a otra, de un integrante a otro, mediante la socialización/aprendizaje que contiene, entre otros, ceremonias, ficciones, leyendas y actividades de reforzamiento y sanciones (21).

También, conforma el distintivo e identidad propia de cada grupo y organización, es decir que la cultura, se verá plasmada en cada una de las diligencias que efectúa la organización, a nivel interno o externo, sobretodo en la interacción con sus grupos de interés, como el usuario (23).

Se trata de una fusión de dogmas, valores, modelos de conducta y medios, que presentan los elementos de un colectivo, derivados de una guía de presunciones básicas que ha ejercido el suficiente dominio para que se contemplen admitidas y en efecto, sean instruidas a los nuevos integrantes como la manera apropiada de descubrir, especular y concebir en su maniobrar (24).

La organización es vista como una cultura que amerita ser dilucidada para ser percibida. Esto se efectúa mediante un sistema de insignias, expresiones, saberes y contextos compartidos. El eje de este modo de análisis organizacional se ubica en la forma como los sujetos aclaran y entienden su práctica y cómo estas paráfrasis y alcances se vinculan con la labor (25).

La cultura organizacional ha sellado su lugar mayormente en las últimas décadas, como un componente decisivo en la dirección de las organizaciones: para la implementación de una modificación, la colocación de la identidad y figura corporativa, el ejercicio organizacional, el liderazgo, la invención, como un medio latentemente productor de superioridad competitiva (26).

Factores:

Entre los elementos que con más asiduidad impresionan una cultura organizacional se observan:

- La historia y la propiedad: Al concebir la propiedad como el compromiso, el manejo de los efectos y de las herramientas para conseguirlos, se expresa que un atributo centralizado de la entidad predispone a instaurar un entorno de elevado dominio, donde se vigilan los recursos. Las organizaciones pasadas se estructuraban con un elevado control y con grados de potestad bien reducidos (27).
- El tamaño: Una organización amplia puede conseguir una base bien delimitada, vigilancias muy específicas; cada integrante posee una notable proyección de sus

funciones. Una institución pequeña brinda una mayor flexibilidad y demanda un esfuerzo elevado de cada uno de sus trabajadores (27).

- La tecnología: Redime un trascendental rol en el progreso de las instituciones. En organizaciones con un medio muy variante se necesita de fuentes de poder muy específicas, así como un cierto nivel de individualismo para afrontar estos desafíos (27).
- Metas y objetivos: Los propósitos de una organización cambian en base a las estrategias (27).
- El personal: Es un recurso humano de considerable relevancia. La probabilidad de modificar la cultura organizacional estribará de las peculiaridades que tengan sus integrantes, es decir que cada individuo admite, pero varía su cultura (27).

Características:

Entre ellas destacan: la identidad del personal, teniendo en cuenta a la institución como un todo, no con su labor en sí o escenario de conocimiento, avalando que las diligencias laborales se establezcan en base al grupo y no a personas, ya que los arbitrajes de la dirección impactan en los resultados de sus integrantes y la unificación de elementos consintiendo que las mismas marchen de manera sistematizada e autónoma.

Otras de las peculiaridades es la vigilancia a partir del empleo de ordenanzas, métodos e inspecciones directas para valorar el comportamiento de los sujetos y la tolerancia al trabajo que puede implicar que los individuos sean impulsivos, inventivos o atrevidos, y la remuneración vinculada con indicadores como tiempo y desempeño laboral, etc. El perfil de los propósitos o de los medios es de interés para la dirección, tanto en las derivaciones o fines como de en las metodologías o procedimientos. Finalmente, la orientación hacia un sistema abierto consiguiendo que la organización intervenga hacia variaciones externas (28).

Funciones:

Entre ellas se encuentran:

- Distinguir a las organizaciones: Claramente, en el contexto social hay una cuantía de organizaciones, amplias y pequeñas y a pesar que lo único en común entre éstas es el hecho de ser organizaciones, en su interior posee una serie de peculiaridades que las hacen diferenciales frente a otras como los modos de liderazgo, la manera en que se ejecutan las labores, lo que se logra, la denominación de la organización, su misión, su perspectiva, etc.
- Otorgar un sentido de identidad: Cuando las organizaciones tienen pautas culturales visiblemente diferenciadas, sus colaboradores adquieren un sentido de unión y pertenencia, saben debidamente con quienes trabaja y sus cualidades.
- Situar los comportamientos hacia los fines organizacionales: Las distinciones personales simbolizan para la organización un punto fundamental si se trata de conciliar las metas de la institución con las personales. En síntesis, la cultura organizacional delimita las medidas y los ordenamientos, instituye las pautas de acción y de vigilancia para que esas oposiciones individuales se compriman en un conjugado de fuerzas sinérgicas encaminadas hacia una misma intención.
- Proporcionar el ajuste de la institución al entorno: De acuerdo a los postulados, se concibe que toda institución, sea cual fuere su ambiente, como un gran sistema donde las políticas, los hábitos, los dogmas, la religión, etc., intervienen como empuje que influye a la organización, la misma que condiciona en cuanto a información y se ve reflejada en los requerimientos sociales.
- Fomentar el aprendizaje y el cambio: Se concibe además que el acomodo al entorno gira en torno a dos procesos primordiales: el aprenderis y la transformación. El entorno social impone sobre las entidades solicitando servicios en base a sus requerimientos

actuales; por tanto, sabemos que hay una dinámica que puede ser modificable e impredecible. Por tanto, la cultura organizacional debe poseer líneas que sitúen a estar persistentemente alertas a la modificación, eso implica un crecimiento de saberes.

- Sostenimiento del sistema social interno: Toda institución simboliza de alguna forma una parte de un sistema mayor. La organización es un sistema donde los individuos interactúan en aspecto laborales y particulares, se forman colectividades y subgrupos, se participa en distintos aspectos, donde los sujetos aprenden, instruyen, intervienen, son castigadas, son premiadas y poseen perspectivas a futuro, tales circunstancias son algo permanentes en el tiempo en tanto la cultura por ser algo establecido por el sujeto puede variar en tanto cambien las personas y persiste firme en tanto así continúen los sujetos que constituyen la organización (29).

Tipos:

La cultura organizacional se puede clasificar en:

- Orientada al poder: este tipo posee como fin resaltarse ante la competencia, ubicarse como la pionera en el entorno y ser competitiva. Se especifica por la toma de decisiones de manera concentrada y por tener un gran liderazgo.
- Orientada a la norma: esta tipología revela el hecho de acatar las pautas del reglamento de modo preciso, lo cual ocasiona permanencia y seguridad en los trabajadores.
- Orientada a resultados: esta tipología está encaminada al logro de los resultados y a alcanzar la mayor eficacia, disminuyendo costos y recursos.
- Orientada a personas: este tipo posee como propósito la complacencia de sus integrantes, el progreso personal como forma de motivación para obtener los fines (30).

Elementos:

Se ha evidenciado cuatro elementos de dicha variable como:

- Artefactos: es aquello que se observa, se escucha o se percibe al hallarse frente a un grupo nuevo, que posee una cultura distinta a la de uno. En este aspecto se involucra el medio físico y su construcción, los equipos, la vestimenta de los sujetos, documentaciones, los servicios brindados, las investigaciones anunciadas, la imagen y la presentación de los directores y de los trabajadores, y el aseo de las infraestructuras. Entonces se podría interpretar que es la parte más tangible y visible de una organización.
- Valores: es aquello que permite realizar las actividades, los motivos para demostrar lo que se expresa y se efectúa, elementos de lo que debe ser frente a lo que es. Estos se pueden lograr mediante entrevistas con personal fundamental de la institución, pero se corre el peligro de que revelen un modelo idealizado, es decir, que refieran como les gustaría que fuesen los valores y no como ciertamente son.
- Creencia: es lo que se considera verdadero o acertado para encaminar la organización, incluso aquellas emociones que pueden incitar al quehacer, que comúnmente varían la percepción, la interpretación y combinación de las impresiones, y que tienen un efecto en la forma de pensar hacer las labores.
- Supuestos inconscientes: es la forma apropiada de hacer las cosas, aquellos pensamientos que los integrantes de la organización toman por fijo o existente; simbolizan lo que es adecuado (31).

Dimensiones:

Entre ellas se encuentran:

Implicación: Se refiere al dominio de sus integrantes, los que están establecidos en equipos.

Los colaboradores están involucrados con su labor, perciben un sentido de inclusión en la institución, colaboran en los arbitrajes que están vinculados con los propósitos de la entidad.

Consistencia: Se basa en las diligencias que están regularizadas apropiadamente. Aquellas instituciones con estabilidad fuerte muestran permanencia e integración como derivación de la perspectiva simultánea y un elevado nivel de similitud.

Adaptabilidad: Las entidades poseen la capacidad y la práctica de introducir variaciones, que habitualmente, se desarrollan en las tareas.

Misión: Simboliza el fin y el camino sobre las metas y los objetivos fijados, brindan un enfoque claro de cómo será la institución más adelante (32).

2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

Teoría de Patricia Benner:

Esta teoría proporciona la alternativa de contemplar distintas formas de considerar y realizar las actividades, considerándose como un impulso el pensar; de acuerdo a la apreciación de la literatura, cuando se examina el progreso en el trabajo, se percibe cómo las variaciones que se desencadenan en el ámbito laboral y social, estuvieron influenciadas por elementos de tecnología, economía, social y política.

Cuando el profesional tiene una práctica y una utilidad levemente admisibles, las circunstancias clínicas se observan como un ensayo de sus potencialidades y de los requerimientos que se le planean, por encima de las demandas y las contestaciones de los usuarios.

Se considera a un personal con capacidades avanzadas cuando tiene práctica suficiente para descubrir los diferentes aspectos del contexto. En este momento, el profesional ha desarrollado una perspectiva relativista a partir de la dinámica del comportamiento humano y la capacidad de descifrar las cualidades propias y la de los demás, lo cual va incorporando a su acervo laboral y profesional (33).

Definición:

El desempeño laboral se basa en el rendimiento que tiene cada personal al momento de efectuar las diligencias establecidas, el desenvolvimiento con el que procede, es por esto que gran cuantía de instituciones valoran el desempeño para calcular el nivel de eficacia y eficiencia con que ejecutan sus acciones (34).

Así también, es la valoración que fija si un sujeto realiza bien su labor. Es examinado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también un componente de la administración de personal (35).

Desde hace mucho tiempo atrás se ha venido estudiando al desempeño laboral, este método siempre se ha querido calcular, debido a que la actuación dada por el personal influye de modo positivo o negativo en las instituciones, el resultado de ello estará en base a las capacidades y destrezas que el personal presente, es por ello que las entidades siempre han querido saber y entender lo que requieren para poder otorgarle esos recursos a los colaboradores con el fin de optimizar su desempeño para el alcance de los fines plasmados de las organizaciones, por ende, esto contribuirá al progreso de la institución (36).

Importancia de su evaluación:

En la actualidad el desempeño laboral puede cuantificarse mediante una valoración donde el personal revela las capacidades profesionales conseguidas a un nivel personal, por ello se contempla como un proceso importante para el éxito de la organización (37).

Asimismo, valorar el desenvolvimiento del personal contribuye a diseñar estrategias y perfeccionar la eficacia. Se trata de una gran herramienta, tanto para la mejora integral del colaborador, como para optimizar la efectividad organizacional (38).

La examinación del desempeño en el trabajo como un proceso continuo de vigilancia de la calidad de la atención en salud, rompe los marcos netamente académicos, y la enlaza con el compromiso institucional y social, como réplica a los requerimientos de la población; en un proceso dinámico e interactivo de problematización constante, que orienta las acciones a desplegar en los procedimientos permanentes de formación y superación en salud (39).

Dimensiones:

Entre ellas se encuentran:

Planificación: Se basa en la facultad para efectuar y valorar la labor individual y de los trabajadores encargados, además de las pericias para distribuir los recursos otorgados.

Responsabilidad: Se basa en el compromiso que adquiere el personal valorado con el propósito de lograr oportuna y apropiadamente con las labores asignadas.

Iniciativa: Se trata del nivel de ejecución laboral espontánea, sin implicar una serie de instrucciones y vigilancia, motivando a nuevas estrategias de solución ante inconvenientes del trabajo.

Oportunidad: Se refiere al acatamiento de los plazos en la realización de las tareas asignadas.

Calidad de trabajo: Se basa en la ocurrencia de aciertos y faltas, estabilidad, exactitud y orden en la presentación de la tarea asignada.

Confiabilidad y discreción: Se cimienta en el empleo apropiado de la información, que por los cargos que ejecuta ha de saber y mantener de forma reservada.

Relaciones interpersonales: Se trata de la relación personal y la adecuación a la labor en equipo.

Cumplimiento de normas: Se basa en el acatamiento de las pautas institucionales (reglamentos, instructivos, etc.) (40).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- H. alterna: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.
- H. nula: No existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal.
- Existe relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal.
- Existe relación entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal.
- Existe relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Método de Investigación

Fue hipotético – deductivo, ya que se basa en el juicio previo dado por la teoría y la experiencia; además, que los datos empíricos recogidos permitieron diseñar hipótesis que posteriormente fueron contrastadas para colegir las conclusiones del estudio.

Para Rodríguez y Pérez (2017): “... las hipótesis son el punto de inicio para nuevos acontecimientos y conjeturas ... proporciona la reestructuración inmutable del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación” (41).

3.2. Enfoque investigativo

Cuantitativo, ya que se trata con hechos que se obtienen calculando a través de métodos estadísticos, analizando detalles recogidos con el fin de disentir la hipótesis. (42).

3.3. Tipo de Investigación

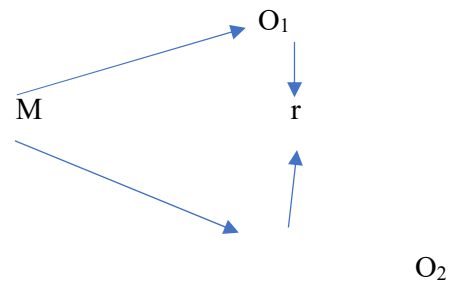
Aplicado: los problemas son resueltos, buscando forjar saber con la puesta en práctica, directamente, a la problemática social. Nivel relacional, ya que se averiguará la correspondencia entre ambas variables de evaluación. (43)

3.4. Diseño de la Investigación

No experimental: ya que las variables estudiadas fueron medidas y evaluadas, sin necesidad de alterarlas o modificarlas. Hernández y Mendoza (2018), consideran que cuando no hay intervención en las variables no varían y se mantienen como tal (44).

Transversal: los instrumentos de medición se emplearon por única vez, en todos los participantes; cabe mencionar que, este estudio se basó en el control del objeto de estudio de un modo completo y en un tiempo único y determinado.

Correlacional; dado que, se tuvo la intención de reconocer la dependencia o grado de asociación entre dos o más variables, tanteando a cada una de ellas, ponderándolas y examinando la conexión entre uno y otro.



Donde:

M = muestra

O₁ = observación de la variable 1

O₂ = observación de la variable 2

M: personal que labora en la Clínica San Marcos de Lima.

O₁: observación de la variable cultura organizacional.

O₂: observación de la variable desempeño laboral.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: 90 trabajadores que laboran en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.

Muestra: Se trabajó con 88 trabajadores de la clínica San Marcos de Lima en el año 2023, excluyendo dos personas que no cumplieron con los criterios de selección.

Muestreo: Fue no probabilístico por conveniencia, acatando o empleando los criterios de selección.

Criterios de inclusión:

Trabajadores que accedan a llenar las encuestas propuestas por el investigador.

Trabajadores que laboren de manera perenne en la Clínica San Marcos.

Público objetivo de la muestra que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Trabajadores que estén con licencia o de vacaciones

Trabajadores que tengan menos de seis meses laborando en la entidad.

3.6. Variable(s) y Operacionalización

Variable 1: cultura organizacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura organizacional

Características comunes de una organización, que pueden ser medidos a través de encuestas o cuestionarios para identificarla y catalogar el tipo de cultura que tiene.

| Dimensiones | Definición conceptual | Definición operacional | Indicadores | Escala de medición | Valor final |
|---------------|--|---|---|--------------------|--------------------------|
| Implicación | Compromiso de los miembros con su trabajo y hacer que se sientan parte importante de la empresa. | Percepción de los trabajadores sobre su vinculación íntima en la clínica. | Empowerment Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades | Ordinal | Bueno Regular Malo |
| Consistencia | Se da cuando las instituciones se encuentran fuertemente integradas y consistentes | Genera integración interna y estabilidad | Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración | Ordinal | Bueno Regular Malo |
| Adaptabilidad | Equilibrio entre la integración interna y la adaptación externa. | Adaptación al cambio | Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo | Ordinal | Bueno Regular Malo |
| Misión | Metas y objetivos que son definidos por un propósito claro | Visión clara de la institución | Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión | Ordinal | Bueno Regular Malo |

Variable 2: desempeño laboral

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Realización de actividades en la institución de las cuales son desempeñadas de acuerdo al grupo ocupacional y de manera formal, según metas, indicadores o alguna otra unidad de medida establecida por la entidad.

| Dimensiones | Definición conceptual | Definición operacional | Indicadores | Escala de medición | Valor final |
|----------------------------|--|---|--|---------------------------|-----------------------|
| Planificación | Propiedad para efectuar y examinar la labor propia y del personal a su cargo | Destreza para sistematizar los recursos otorgados | Plan de trabajo Ejecuta y evalúa Planificación Racionalización | Ordinal | |
| Responsabilidad | compromiso que toma el trabajador | Logro acertado del compromiso y las tareas. | Compromiso Cumplimiento de tareas | Ordinal | |
| Iniciativa | Nivel de la acción espontánea sin demanda de instrucciones e inspección | Generación de nuevas soluciones ante problemas de trabajo | Proactividad Genera soluciones Asigna tareas | Ordinal | |
| Oportunidad | Acatamiento de aplazamientos en la realización de las labores encargadas | Ocasión para una situación laboral | Cumplimiento de tareas Oportunidad laboral | Ordinal | |
| Calidad de trabajo | de exactitud y orden en la exposición de la labor delegada | Eficacia de la labor administrada | Consistencia de la tarea Administración de tareas Menos errores | Ordinal | Alto Medio Bajo |
| Confiabilidad y discreción | Empleo apropiado de la información. | Reserva de los datos. | Uso adecuado de la información Confidencia de institución Confidencial de compañeros | Ordinal | |
| Relaciones interpersonales | Ajuste a la labor en equipo | Interrelación entre el equipo de trabajo | Relaciones buenas Trabajo en equipo Acceso a información Buena comunicación | Ordinal | |
| Cumplimiento de normas | Acatamiento de las pautas institucionales | Respeto y verificación de los lineamientos establecidos. | Cumplimiento de normas Reglamento interno Procedimientos | Ordinal | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, el cual permitió indagar información sobre la opinión del personal que labora en la clínica tanto de la cultura organizacional como del desempeño laboral. La técnica fue definida como un procedimiento que permite conseguir información a gran escala y va dirigido directamente en recabar datos del sujeto o participante en estudio. (44).

3.7.2 Descripción

Los instrumentos fueron dos:

En la investigación se hizo uso de dos escalas de evaluación.

Para la variable 1: Cultura organizacional

Para cuantificar la cultura organizacional se debió valorar la opinión del personal que labora en la institución. El cuestionario fue adecuado al castellano por Bonavia y cols., en el año 2010 y revalidado en Perú en el año 2020, y está conformado por 60 ítems que evaluaron la implicación (15 ítems) (Empowerment (ítems 1 al 5), Trabajo en equipo (ítems 6 al 10) y Desarrollo de capacidades (ítems 11 al 15)), la consistencia (15 ítems) (valores centrales (ítems 16 al 20), Acuerdo (ítems 21 al 25)), la adaptabilidad (15 ítems) (Orientación al cambio (ítems 31 a 35), Orientación al cliente (ítems 36 a 40) y Aprendizaje organizativo (ítems 41 a 45)) y la misión (15 ítems) Dirección y propósitos estratégicos (ítems 46 a 50), Metas y objetivos (ítems 51 a 55) y Visión (ítems 56 a 60). Todo con respuesta arquetipo Likert (45):

Totalmente de acuerdo = 1, en desacuerdo= 2, ni en desacuerdo, ni de acuerdo= 3, de acuerdo =4, totalmente de acuerdo = 5.

Para categorizar las variables cultura organizacional fue obligatorio calcularlo a través de la escala de Percentiles, teniendo en cuenta el percentil 25 (P25) y percentil 75 (P75) obteniendo los siguientes puntajes:

Nivel de cultura organizacional: menor de 127 puntos, de 127 a 152 puntos, mayor a 152 puntos.

Nivel de implicancia: menor a 29 puntos, de 29 a 35 puntos, mayor a 35 puntos.

Nivel de consistencia: menor a 35 puntos, de 35 a 40 puntos, mayor a 40 puntos.

Nivel de adaptabilidad: menor a 32 puntos, de 32 a 40 puntos, mayor a 40 puntos.

Nivel de misión: menor a 31 puntos, de 31 a 38 puntos, mayor a 38 puntos.

Para la variable 2: desempeño laboral

El desempeño laboral se adaptó de los lineamientos del Ministerio de Salud Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01. El instrumento estuvo conformado por 21 ítems organizados en 8 dimensiones. Los puntos se determinaron en una escala Likert de 1 a 5, que van desde: siempre = 5, casi siempre= 4, a veces = 3, caso nunca = 2, nunca = 1.

Nivel de desempeño laboral: menor de 110 puntos, de 110 a 118 puntos, mayor a 118 puntos.

3.7.3 Validación

La validez se simboliza a la categoría en que una herramienta calcula efectivamente la variable que intenta calcular (44). El instrumento de cultura organizacional fue sometido a una

validación por Bonavia (2010), obteniéndose correlaciones altas y altas significancias; asimismo, la validez del instrumento de desempeño laboral fue altamente significativa.

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento es conceptualizada al valor en que su aplicación continua al mismo participante ocasiona resultados similares (44).

La confiabilidad del instrumento cultura organizacional alcanzó un puntaje 0.97 según Bonavia (45), y según dimensiones implicación (0.90), consistencia (0.87), adaptabilidad (0.87), misión (0.93) y el puntaje de desempeño laboral obtuvo un puntaje de 0.973 todos evaluados por alfa de Cronbach, mostrando una excelente confiabilidad.

A pesar de que fueron confiabilizados los instrumentos, igual fueron sometidos a una prueba piloto, para lo cual se trabajó con 15 participantes de otra clínica de Lima con las mismas características que de la muestra original y los resultados fueron evaluados mediante el empleo del Coeficiente Alfa de Cronbach, usado en pruebas con contestaciones de alternativas politómicas, el puntaje obtenido para el cuestionario de cultura organizacional fue de 0.93 y el puntaje para cuestionario de desempeño laboral fue 0.71 (Ver anexo 4).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El estudio fue aprobado previamente por la Universidad Norbert Wiener, por parte del comité de ética, quienes dieron como documento de aprobación una resolución el cual conjuntamente con una solicitud de permiso dirigido al director pudo ser utilizado para obtener el acceso libre de la Clínica San Marcos, luego se seleccionó, en la institución, el personal idóneo que pueda participar de la investigación teniendo en cuenta los criterios de selección, previa rúbrica del consentimiento informado.

Las variables habían sido evaluadas, sea de manera presencial, brindándole el instrumento a cada uno de los participantes, o de forma virtual a través del uso del whatsapp en caso de algún participante que se encuentra ausente el día de la encuesta.

Para medir ambas variables se aplicó el instrumento en un lapso aproximado de 25 minutos por encuestado, luego de recolectados la información, se ingresaron a una base de datos en Excel y analizados por el investigador, previa codificación de los instrumentos.

Análisis de datos

Análisis descriptivo: en el caso de las variables cuantitativas (discretas) se calcularon mediante medidas de tendencia central (media), valores mínimos-máximos y cálculo de dispersión (desviación estándar), en el caso de las variables cualitativas habían sido analizadas a través de números y porcentajes.

Análisis inferencial: en primera instancia se realizó la prueba de Normalidad, con la finalidad de elegir la prueba idónea; luego se establecieron correlaciones de las dimensiones y variables, y este fue computada bajo el nivel de confianza de 95%, y se discurrió a una correspondencia con significancia cuando el valor de p era menor de 0.05. Para establecer el nivel de relación se empleó pruebas no paramétricas como rho de Spearman, para lo cual se trabajó mediante a través de indicadores cuantitativos, es decir mediante puntajes.

3.9 Aspectos éticos

Se trabajó bajo las pautas señaladas en el Código de ética señalándose el anonimato y la privacidad de la información recabada, cabe resaltar que esta información fue manejada solo por la investigadora, guardando discreción:

PRINCIPIO DE BENEFICENCIA

Este consiste en hacer el bien a los sujetos de investigación, buscando tomar acción para lograr el máximo beneficio de los participantes en la investigación.

PRINCIPIO DE NO MALEFICIENCIA

No se infringió daño intencional a la población en estudio, se evitó someter a algún riesgo físico y psicológico a los participantes.

PRINCIPIO DE AUTONOMÍA

Se respetó la privacidad y autodeterminación, es decir, capacidad de decidir al sujeto a participar del estudio, y su voluntad quedó expreso en un consentimiento informado.

PRINCIPIO DE JUSTICIA

Los principios éticos de justicia al establecer los criterios de inclusión y exclusión de la población en la investigación sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Clínica San Marcos, garantiza que el estudio sea éticamente sólido, imparcial y respetuoso de los derechos y la equidad de los participantes. Esto contribuye a la validez y la calidad de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1. Datos generales del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023

| GÉNERO | N | % |
|-----------------|-----------|--------------|
| Femenino | 60 | 68.2 |
| Masculino | 28 | 31.8 |
| EDAD | N | % |
| De 20 a 30 años | 26 | 29.5 |
| De 31 a 40 años | 29 | 33.0 |
| De 41 a 50 años | 26 | 29.5 |
| Mayor a 51 años | 7 | 8.0 |
| TOTAL | 88 | 100.0 |

Nota. elaboración propia

Figura 1. Género del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023

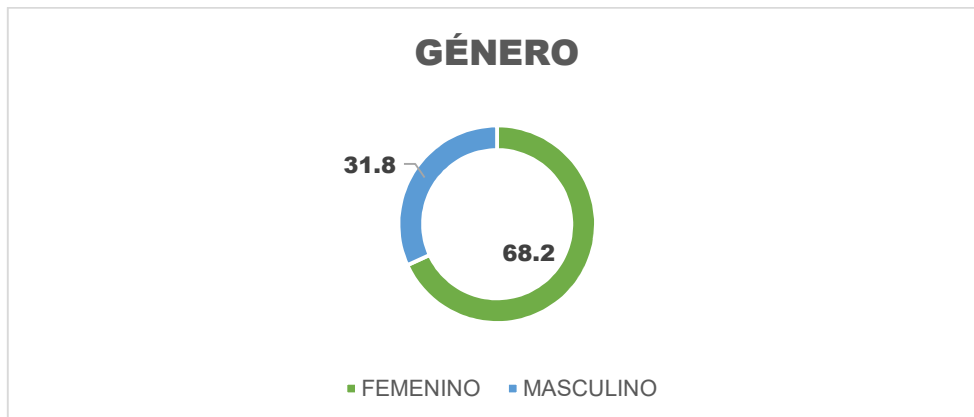
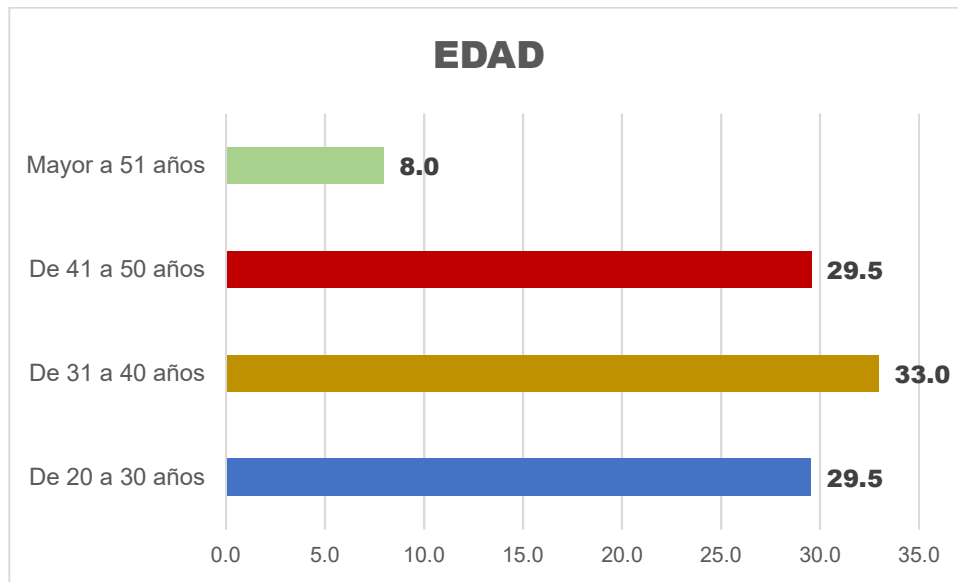


Figura 2. Edad del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023



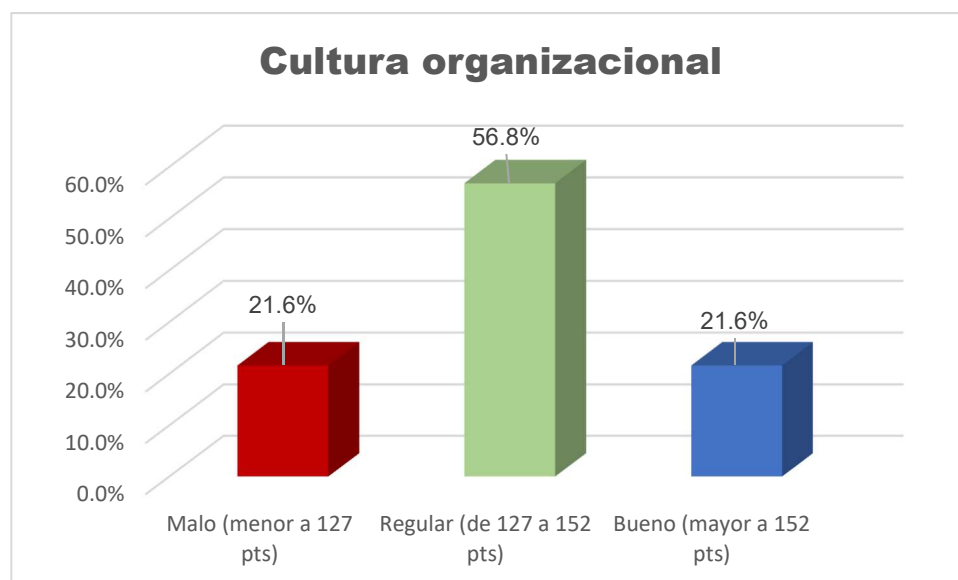
Interpretación: Respecto a los datos generales, de los 88 trabajadores, el 68.2% es mujer y el 31.8% varón. La mayor parte tiene una edad con un rango de 31 a 40 años (33%), seguido de 41 a 50 años (29.5%) y de 25 a 30 años (29.5%).

Tabla 2. Cultura organizacional del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023

| Cultura organizacional | N | % |
|----------------------------|-----------|---------------|
| Malo (menor a 127 pts) | 19 | 21.6% |
| Regular (de 127 a 152 pts) | 50 | 56.8% |
| Bueno (mayor a 152 pts) | 19 | 21.6% |
| Total | 88 | 100.0% |

Nota. elaboración propia

Figura 3. Cultura organizacional del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima



Interpretación: Respecto a la cultura organizacional se tiene que el 56.8% alcanza un nivel regular, y el 21.6% es malo y bueno.

Tabla 3. Dimensiones de cultura organizacional del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023

| Dimensiones de cultura organizacional | | N | % |
|---------------------------------------|---------------------------|-----------|---------------|
| Nivel implicancia | Malo (menor a 29 pts.) | 17 | 19.3% |
| | Regular (de 29 a 35 pts.) | 50 | 56.8% |
| | Bueno (Mayor a 35 pts.) | 21 | 23.9% |
| Nivel consistencia | Malo (menor a 35 pts.) | 21 | 23.9% |
| | Regular (de 35 a 40 pts.) | 47 | 53.4% |
| | Bueno (mayor a 40 pts.) | 20 | 22.7% |
| Nivel adaptabilidad | Malo (menor de 32 pts.) | 20 | 22.7% |
| | Regular (de 32 a 40 pts.) | 47 | 53.4% |
| | Bueno (mayor a 40 pts.) | 21 | 23.9% |
| Nivel misión | Malo (menor a 31 pts) | 22 | 25.0% |
| | Regular (De 31 a 38 pts) | 49 | 55.7% |
| | Bueno (mayor a 38 pts) | 17 | 19.3% |
| Total | | 88 | 100.0% |

Nota. elaboración propia

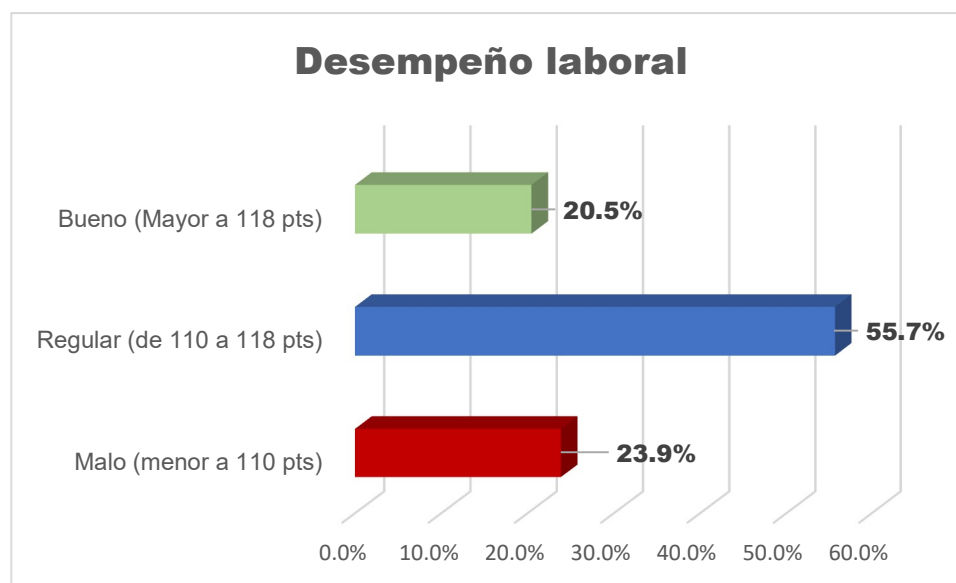
Interpretación: En la tabla 3 se advierten las dimensiones cultura organizacional en el personal, donde implicancia alcanzó un nivel regular en un 56.8% y bueno en un 23.9%; el nivel de consistencia logró un grado regular en un 53.4% y malo en un 23.9%; adaptabilidad alcanzó un nivel regular en un 53.4% y bueno en un 23.9%, y misión consiguió un nivel regular en un 55.7% y malo en un 25%.

Tabla 4. *Desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023*

| Desempeño laboral | N | % |
|----------------------------|----|-------|
| Malo (menor a 110 pts) | 21 | 23.9% |
| Regular (de 110 a 118 pts) | 49 | 55.7% |
| Bueno (Mayor a 118 pts) | 18 | 20.5% |

Nota. elaboración propia

Figura 4. *Desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima*



Interpretación: En la tabla 4 se muestra que el desempeño laboral del personal fue regular en un 55.7% y malo en un 23.9%.

Tabla 5. *Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023*

| Cultura organizacional | Desempeño laboral | | | | | |
|----------------------------|------------------------|-------|----------------------------|-------|-------------------------|-------|
| | Malo (menor a 110 pts) | | Regular (de 110 a 118 pts) | | Bueno (Mayor a 118 pts) | |
| | N | % | N | % | N | % |
| Malo (menor a 127 pts) | 5 | 23.8% | 8 | 16.3% | 6 | 33.3% |
| Regular (de 127 a 152 pts) | 10 | 47.6% | 33 | 67.3% | 7 | 38.9% |
| Bueno (mayor a 152 pts) | 6 | 28.6% | 8 | 16.3% | 5 | 27.8% |

Nota. elaboración propia

Interpretación: de la tabla 5 se desprende la cultura organizacional según el desempeño laboral donde, el 23.8% del personal con cultura organizacional mala tuvo un desempeño laboral malo y el 33.3% un desempeño bueno; asimismo, se observó que el 27.8% del personal con cultura organizacional bueno tiene un desempeño laboral bueno.

Tabla 6. *Niveles en dimensiones de cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023*

| Dimensiones de cultura organizacional | | Desempeño laboral | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------|----------------------------|-------|-------------------------|-------|
| | | Malo (menor a 110 pts) | | Regular (de 110 a 118 pts) | | Bueno (Mayor a 118 pts) | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| IMPLICANCIA | Malo (menor a 29 pts) | 5 | 23.8% | 5 | 10.2% | 7 | 38.9% |
| | Regular (de 29 a 35 pts) | 7 | 33.3% | 35 | 71.4% | 8 | 44.4% |
| | Bueno (Mayor a 35 pts) | 9 | 42.9% | 9 | 18.4% | 3 | 16.7% |
| CONSISTENCIA | Malo (menor a 35 pts) | 6 | 28.6% | 11 | 22.4% | 4 | 22.2% |
| | Regular (de 35 a 40 pts) | 8 | 38.1% | 30 | 61.2% | 9 | 50.0% |
| | Bueno (mayor a 40 pts) | 7 | 33.3% | 8 | 16.3% | 5 | 27.8% |
| ADAPTABILIDAD | Malo (menor de 32 pts) | 5 | 23.8% | 9 | 18.4% | 6 | 33.3% |
| | Regular (de 32 a 40 pts) | 9 | 42.9% | 32 | 65.3% | 6 | 33.3% |
| | Bueno (mayor a 40 pts) | 7 | 33.3% | 8 | 16.3% | 6 | 33.3% |
| MISIÓN | Malo (menor a 31 pts) | 5 | 23.8% | 10 | 20.4% | 7 | 38.9% |
| | Regular (De 31 a 38 pts) | 10 | 47.6% | 34 | 69.4% | 5 | 27.8% |
| | Bueno (mayor a 38 pts) | 6 | 28.6% | 5 | 10.2% | 6 | 33.3% |

Nota. elaboración propia

Interpretación: se repara que el personal con una implicancia mala tiene un desempeño laboral malo en un 23.8% y el 71.4% con nivel regular tuvo un desempeño malo; en cuanto a la

dimensión consistencia, el 28.6% con un nivel malo tuvo un desempeño malo y el 61.2% con un nivel regular tuvo un desempeño regular. Para la dimensión adaptabilidad, el 23.8% del personal alcanzó un nivel malo con un desempeño malo y el 65.3 con un nivel bueno alcanzo un desempeño regular. En cuanto a la dimensión misión, se tuvo que el 23.8% del personal con un nivel malo alcanzó un desempeño malo y el 69.4% con un nivel regular alcanzó un nivel de desempeño regular.

4.1.2 Pruebas de Hipótesis

Comprobación de Hipótesis

Antes de realizar la comprobación de hipótesis, se realizaron las pruebas de normalidad, con el propósito de conocer si hay normalidad de los datos (cuando el valor de la significancia sea mayor a 0.05) o si no hay normalidad de los datos (caso el valor de la significancia sea menor a 0.05) para que, según eso, se podría escoger la prueba estadística con mayor concordancia para comprobar la hipótesis.

Tabla 7. Prueba de Normalidad

| Pruebas de normalidad | Kolmogorov-Smirnov | | |
|-----------------------|--------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Cultura implicancia | 0.105 | 88 | 0.018 |
| Cultura consistencia | 0.097 | 88 | 0.039 |
| Cultura adaptabilidad | 0.141 | 88 | 0.000 |
| Cultura misión | 0.132 | 88 | 0.001 |
| Cultura global | 0.075 | 88 | ,200 |
| Desempeño laboral | 0.210 | 88 | 0.000 |

Los corolarios indicaron que no hubo normalidad de los datos, debido a que se determinó que el valor de significancia fue inferior a 0.05, ante lo que se indicó, que no hay una distribución normal de la información, utilizándose pruebas no paramétricas como la prueba de correlación rho de Spearman, siendo significativo cuando el valor fue menor a 0.05 ($p < 0.05$).

Hipótesis General

1. Planteamiento de la hipótesis general

- H. alterna: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.
- H. nula: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.

2. Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

3. Nivel de significancia: α igual a 0.05

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0.05$ no se rechaza la nula.

4. Lectura del error

Tabla 8. *Análisis de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023*

| Puntaje total de cultura organizacional | Puntaje desempeño laboral |
|---|---------------------------|
| Correlación de Spearman | -0.113 |
| Sig. (bilateral) | 0.296 |
| N | 88 |

5. Toma de decisión

Interpretación: La tabla 8 evidencia la correlación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral; revelando que, el valor de p es superior a 0.05 ($p=0.296$), por lo que, se admite la hipótesis nula y se colige que no hay relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.

Hipótesis Específica 1

1. Planteamiento de la hipótesis específica 1

- H. alterna: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal.
- H. nula: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal.

2. Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

3. Nivel de significancia: α igual a 0.05

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0.05$ no se rechaza la nula.

4. Lectura del error

Tabla 9. *Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal*

| Puntaje de implicación | Puntaje desempeño laboral |
|-------------------------|---------------------------|
| Correlación de Spearman | -0.192 |
| Sig. (bilateral) | 0.073 |
| N | 88 |

5. Toma de decisión

Interpretación: La tabla 9 expone la correlación entre la dimensión implicancias y la variable desempeño laboral; evidenciando que, el valor de p es mayor a 0.05 ($p=0.073$), por lo que, se admite la hipótesis nula y se colige que no hay relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 2

1. Planteamiento de la hipótesis específica 2

- H. alterna: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal.
- H. nula: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal.

2. Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

3. Nivel de significancia: α igual a 0.05

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0.05$ no se rechaza la nula.

4. Lectura del error

Tabla 10. *Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal*

| Puntaje consistencia | Puntaje desempeño laboral |
|-------------------------|---------------------------|
| Correlación de Spearman | -0.029 |
| Sig. (bilateral) | 0.787 |
| N | 88 |

5. Toma de decisión

Interpretación: La tabla 10 evidencia la correlación entre la dimensión consistencia y la variable desempeño laboral; manifestando que, el valor de p es mayor a 0.05 ($p=0.787$), por lo que, se admite la hipótesis nula y se colige que no hay relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 3

1. Planteamiento de la hipótesis específica 3

- H. alterna: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal.
- H. nula: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal.

2. Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

3. Nivel de significancia: α igual a 0.05

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0.05$ no se rechaza la nula.

4. Lectura del error

Tabla 11. *Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal*

| Puntaje adaptabilidad | Puntaje desempeño laboral |
|-------------------------|---------------------------|
| Correlación de Spearman | -0.103 |
| Sig. (bilateral) | 0.342 |
| N | 88 |

5. Toma de decisión

Interpretación: La tabla 11 evidencia la correlación entre la dimensión adaptabilidad y la variable desempeño laboral; revelando que, el valor de p es mayor a 0.05 ($p=0.342$), por lo que, se admite la hipótesis nula y se colige que no hay relación entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 4

1. Planteamiento de la hipótesis específica 3

- H. alterna: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal.
- H. nula: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal.

2. Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

3. Nivel de significancia: α igual a 0.05

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0.05$ no se refuta la nula.

4. Lectura del error

Tabla 12. *Análisis de la relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal*

| Puntaje misión | Puntaje desempeño laboral |
|-------------------------|---------------------------|
| Correlación de Spearman | -0.095 |
| Sig. (bilateral) | 0.378 |
| N | 88 |

5. Toma de decisión

Interpretación: La tabla 12 evidencia la correlación entre la dimensión misión y la variable desempeño laboral; revelando que, el valor de p es superior a 0.05 ($p=0.378$), por lo que, se admite la hipótesis nula y se colige que no hay relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal.

4.1.3 Discusión de resultados

La cultura organizacional viene a ser un conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, formas de interacción que se presentan en todas las organizaciones, y tiene mucha trascendencia para el logro de los fines de una empresa, puesto que ofrece una conciencia y personalidad organizacional a los profesionales, y permite un desempeño óptimo en el trabajador. Para plantear una valoración favorable del personal se debería examinar el puesto laboral que tiene el (los) funcionario (s), tomando como base el área de trabajo. Es así que con el presente estudio se ha analizado dos temas principales la cultura de organización del trabajo y el desempeño, ya que estos puntos son indicadores de productividad y buen funcionamiento de una institución.

Al respecto de la presente investigación se pudo observar que hay una frecuencia considerable de trabajadores que tienen una cultura organizacional regular (56.8%) que va hacia un nivel malo (21.6%) esta situación es debido a que los miembros muchas tienen un impacto no muy positivo en el grupo, no cooperación entre los diferentes de la organización e incluso no existe un sistema manifiesto axiológico que rijan la manera de conducirse en el ambiente, datos disímiles se pudieron encontrar en el estudio de Ortiz (16) donde se encontró que hubo un nivel fuerte o bueno de cultura organizacional en un 81.7%, asimismo Melgar (17) encuentra que el nivel de cultura organizacional es fuerte (65.5%) ; ante esta situación se ha encontrado en el presente estudio que hubo mayores casos de nivel regular en la dimensión implicancia (56.8%), un mayor grado de malo en la dimensión de en la dimensión consistencia (23.9%) y misión (25%), y se alcanzó un nivel bueno en la dimensión adaptabilidad (23.9%), situación que difiere al estudio de Melgar, quien encuentra que en todas las dimensiones implicación (66.5%), consistencia (63.6%), adaptabilidad (55.1%) y misión (66.5%) que hubo un nivel bueno o fuerte.

En cuanto al desempeño laboral, en la investigación se encontró que la mayor parte del personal alcanzó un nivel regular (55.7%) oscilando al malo (23.9%) esto principalmente porque muchos trabajadores consideran que se planifica cada actividad en el área de trabajo o se gura reserva de la información dada en la institución, sin embargo hay grupos que opinan que no hay muy buena relación con los compañeros o simplemente hay más errores que aciertos en las actividades realizadas, en cuanto al estudio de Ortiz (16), los resultados fueron distintos ya que, hubo un gran porcentaje de trabajadores que alcanzaron un nivel alto (70%) al igual que Melgar (17) que encontró una gran cantidad de profesionales que obtuvieron un nivel fuerte (65.5%).

Respecto a la evaluación del análisis entre la cultura organizacional y el desempeño laboral se tiene que no hubo relación significativa, puesto que se obtuvo un valor de $p = 0.296$; datos distintos fueron encontrados en el estudio de Mesfin (14) quien identificó que la cultura organizacional tuvo una asociación positiva y significativa con la dimensión de la relación laboral ($r = .16$, $p < 0.002$); Benítez (15) encuentra que hay una asociación significativa entre desempeño laboral y cultura organizacional; Ortiz et al. (16), observó vínculo entre la cultura organizacional y el bienestar laboral ($p \leq 0,05$); Melgar (17) evidencia que la cultura organizacional y el desempeño laboral de nivel eficiente (65.9%) fue significativa ($p \text{ valor}=0,000 < 0,05$); influyendo positivamente en el desempeño laboral, al igual que Andía (18), que identificó que hay una correlación significativa y alta ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,633$), por lo que colige que los tipos de cultura organizacional influyen en el desenvolvimiento laboral del personal, y por últimos Soto (19) identifica la misma situación, es decir, una relación directa y con significancia entre la cultura organizacional y el desempeño laboral (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = .761^{**}$).

Evaluando según dimensiones se tiene que no hay relación significativa entre la dimensión implicancia ($p=0.073$), consistencia ($p=0.787$), adaptabilidad ($p=0.342$), misión ($p=0.378$) y el

desempeño laboral, mientras que en el estudio de Melgar se pudo determinar que todas las dimensiones implicancia ($p < 0.000$), consistencia ($p < 0.000$), adaptabilidad ($p < 0.000$), misión ($p < 0.000$) influyen significativamente en el desempeño laboral del personal, lo cual muestra que los resultados son distintos.

Al final se puede inferir que los trabajadores de la institución trabajan en un entorno determinado por una cultura innovadora y dado que su desempeño es medio, los gerentes han de emprender una gran transformación cultural y deberían trabajar para mejorar ambos contextos de sus trabajadores, es trascendental indicar que el impacto de la cultura organizacional origina un aumento del profesionalismo incidiendo en el personal para que efectúe sus acciones laborales con estándares altos de calidad y responsabilidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023 ($p=0.296$).

Segunda: No hay relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal ($p=0.073$).

Tercera: No hay relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal ($p=0.787$).

Cuarta: No hay relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal ($p=0.342$).

Quinto: No hay relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal ($p=0.378$).

5.2 Recomendaciones

Primera: se sugiere ejercer un sistema de fortalecimiento del ambiente laboral, a través de actividades que permitan un mayor acercamiento entre los trabajadores, asimismo, se debería efectuar una investigación de las fortalezas y debilidades del grupo de trabajo, buscando mejorar en base a estos criterios el servicio, buscando un perfeccionamiento del desempeño laboral.

Segunda: se recomienda promover reuniones en el área laboral donde los trabajadores muestren sus ideas para mejorar el servicio y valorar aquello que es más eficiente y eficaz.

Tercera: se sugiere efectuar proyectos de sensibilización al conjunto de la organización, para que internalicen la cultura organizacional y el desempeño laboral, como factor de primacía de competencia en la administración gerencial.

Cuarta: se debería favorecer espacios que ayuden a reconocer si el personal desea la rotación en su servicio, ya que muchos trabajadores se encuentran identificados en su labor realizada en el servicio.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. OMS: Ginebra. 2020. [Acceso el 10 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>.
2. Organización Panamericana de la Salud. Salud de los trabajadores. OPS – OMS. 2020. [Acceso el 10 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>.
3. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. OMS: 2020. [Acceso el 10 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>.
4. Ruiz S, Aguilar C, Olivas H, Ruiz J, Flores P, Cueto R. Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. Ciencia Latina. 2021. [Acceso el 08 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/735>
5. Mejía Ch., Chacón J, Enamorado O, Rosana L, Chacón S, García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Espec Med. 2019 [Acceso el 08 de marzo del 2022]; 3(28). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
6. Naciones Unidas. El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos. ONU. 2022. [Acceso el 10 de abril del 2022]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>.

7. Ángel E, Fernández C, Santes M, Fernández H., Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. 2020. Enfermería universitaria [Revista en Internet]. 2020 [Acceso el 10 de abril del 2022]; 17(3). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273.
8. Roldán O, Linares R. Influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores. Caso Innova Scientific, Lima, Perú. Revista de Ciencias Empresariales. 2021, 2(3): 6-17. Disponible en: <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/52/57>
9. Mejía Ch, Chacón Jh, Serrano F, Antón V, Gavilema D, Jorge M, et al. Características laborales y académicas de los recursos humanos del sistema de salud en ocho países de Latinoamérica. Iatreia. 2022; 35(1): 21-28.
10. Wauters M., Zamboni Rh., Almeida J., Alexandre R., Cartagena D. Rev Panam Salud Publica. 2022; 46: e30. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9060205/>.
11. Pino E, Granja A. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. Dom. Cien [Revista en Internet]. 2021 [Acceso el 10 de julio del 2022]; 7(4): 23-28. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/4353>.
12. Villegas A, Bello B. Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo. Pol. Con [Revista en Internet]. 2021 [Acceso el 10 de julio del 2022]; 6(5): 752-768. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016914>.
13. Jahangiri R, Derakhshani N, Raeissi P, Alipour S, Ghasemyani S. Evaluation of the Status of Organizational Culture among Hospital Staff in Iran: A Systematic Review and Meta-Analysis. Hosp Top. 2021; 99(3): 107-118. doi: 10.1080/00185868.2020.1870907.

14. Mesfin D, Woldie M, Adamu A, Bekele F. Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Serv Res.* 2020; 20(438): 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05319-x>.
15. Benítez R. La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo [Tesis de maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Acceso el 10 de julio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS-217.pdf>.
16. Ortiz M, Villar E, Llanos M. Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica.* 2021; 7(1): 37-45. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>.
17. Melgar P. Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020 [Tesis de maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado; 2020. [Acceso el 11 de julio del 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53092/Melgar_SPN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Andía A. Tipos de cultura organizacional y desempeño laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018 [Tesis de maestría]. Huacho-Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Escuela de Posgrado; 2019. [Acceso el 11 de julio del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3130/ARMANDO%20ANDIA%20NAVARRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
19. Soto C. Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital materno infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017 [Tesis de maestría]. Lima-Perú:

- Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado; 2018. [Acceso el 11 de julio del 2022].
Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41260/Soto_RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Paredes H. Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco- 2018 [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado; 2018. [Acceso el 11 de julio del 2022]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32779/paredes_mh.pdf?sequence=1
21. Gómez C, Rodríguez J. Teorías de la cultura organizacional. 2019. [Acceso el 02 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdelaCulturaOrganizacionalCarlosGomezYJennyRodriguezrevisión2013.pdf>.
22. Mena D. La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Pensamiento & Gestión [Revista en Internet]. 2019 [Acceso el 02 de mayo del 2022]; (46). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>.
23. Llanos M, Pacheco M, Romero E, Coello F, Armas Y. La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana. Ecuador: Universidad ECOTEC; 2016. [Acceso el 02 de mayo del 2022]. Disponible en:
<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
24. Rodríguez I. Cultura organizacional. 2004. [Acceso el 05 de mayo del 2022].
Disponible en: <https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/10.pdf>.
25. Restrepo J, Londoño J, Tello C. Cultura organizacional: Una revisión de literatura. Avances en investigación científica. 2020: 1145-1180.

26. Suárez M. La cultura organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. Revista San Gregorio. 2020; (40): 145-156. DOI: <http://10.36097/rsan.v1i40.1387>.
27. Minsal D, Pérez Y. Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. ACIMED. 2007; 16(3): 1-12. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n3/aci08907.pdf>.
28. Domínguez I. La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. Rev. Med. Electrón [Revista en internet]. 2009 [Acceso el 04 de mayo del 2022]; 31(6): 1-7. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012.
29. Alcócer S, Vera J. Acerca de la Cultura Organizacional. Cultura [Revista en Internet]. 2004 [Acceso el 04 de mayo del 2022]; 18(18): 227-239. Disponible en: https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_18_1_acerca-de-la-cultura-organizacional.pdf.
30. Editorial Grudemi. Cultura organizacional. Enciclopedia Económica. 2018. [Acceso el 05 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://enciclopediaeconomica.com/cultura-organizacional/>
31. Carrada T. La cultura organizacional en los sistemas de salud. ¿Por qué estudiar la cultura? Rev Med IMSS [Revista en Internet]. 2002 [Acceso el 05 de mayo del 2022]; 40 (3): 203-211. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im023e.pdf>.
32. Contreras A, Gómez A. Aplicación de los cuestionarios de Denison para determinar las características de la cultura Organizacional. Revista de Investigación Sigma. 2018; 05(1): 59-86.

33. Izquierdo E, Martínez M, Ramírez B. Evidencia empírica de la Teoría de Patricia Benner en la labor profesional de los Licenciados en Enfermería. Revista Habanera de Ciencias Médicas [Revista en Internet]. 2016 [Acceso el 07 de mayo del 2022]; (4): 642-650. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180450044015.pdf>
34. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Universidad y Sociedad [Revista en Internet]. 2020 [Acceso el 07 de mayo del 2022]; 12(3): 385-390. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>. 33
35. Sy Corvo H. Desempeño laboral. Lidefer. 2022. [Acceso el 07 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
36. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado. 2020; 7(1): 109-121.
37. Guartán A, Torres K, Ollague J. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Digital Publisher. 2019; (6): 13-26.
38. Humaniz. La importancia de la evaluación de desempeño en las organizaciones. 2019. [Acceso el 08 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://humaniz.com.ar/la-importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno-en-las-organizaciones/>
39. Salas R, Díaz L, Pérez G. Las competencias y el desempeño laboral en el sistema Nacional de Salud. Educ Med Super [Revista en Internet]. 2012 [Acceso el 07 de mayo del 2022]; 26(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013.
40. Ministerio de Salud. Directiva Administrativa “Normas y Procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y la conducta laboral”. Perú: Ministerio de Salud; 2008.

41. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios [Revista en Internet]. 2017 [Acceso el 14 de abril de 2022]; (82): 1-26. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
42. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. 2019; 13(1): 102-122.
43. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Perú: Enfoques Consulting EIRL; 2021.
44. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018, Mcgraw - Hill Interamericana.
45. Bonavia T., Prado V., García A. Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. SUMMA Psicológica UST. 2010; 7(1): 15-32.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLÍNICA SAN MARCOS – LIMA, 2023 AUTOR: Mayve Martínez | | | | |
|---|--|---|---|--------------------------|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES E INDICADORES | | |
| <p>Problema general ¿Cuál es relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la cultura organizacional en su dimensión implicación y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima</p> <p>Identificar la relación entre la cultura organizacional en su dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima</p> <p>Identificar la relación entre la cultura organizacional en</p> | VARIABLE 1: Cultura organizacional | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Niveles o rangos |
| | | Implicación | Empowerment Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades | Bueno Regular Malo |
| | | Consistencia | Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración | Bueno Regular Malo |
| | | Adaptabilidad | Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo | Bueno Regular Malo |
| | | Misión | Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión | Bueno Regular Malo |
| | | VARIABLE 2: desempeño laboral | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Niveles o rangos |
| | | Planificación | Plan de trabajo Ejecuta y evalúa Planificación Racionalización | Alto Medio Bajo |
| | | Responsabilidad | Compromiso Cumplimiento de tareas | |

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
| <p>dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima?</p> | <p>su dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima</p> <p>Identificar la relación entre la cultura organizacional en su dimensión misión y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima</p> | Iniciativa | <p>Proactividad</p> <p>Genera soluciones</p> <p>Asigna tareas</p> | |
| | | Oportunidad | <p>Cumplimiento de tareas</p> <p>Oportunidad laboral</p> | |
| | | Calidad de trabajo | <p>Consistencia de la tarea</p> <p>Administración de tareas</p> <p>Menos errores</p> | |
| | | Confiabilidad y discreción | <p>Uso adecuado de la información</p> <p>Confidencia de institución</p> <p>Confidencial de compañeros</p> | |
| | | Relaciones interpersonales | <p>Relaciones buenas</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Acceso a información</p> <p>Buena comunicación</p> | |
| | | Cumplimiento de normas | <p>Cumplimiento de normas</p> <p>Reglamento interno</p> <p>Procedimientos</p> | |

Anexo 2: Instrumentos
Cuestionario de cultura organizacional

Usted encontrará a continuación una serie de afirmaciones relacionadas con la cultura organizacional en su centro de trabajo. Lea cada una de las afirmaciones y responda de acuerdo a la siguiente escala marcando con una (X).

- I. Totalmente en desacuerdo (TD)
- II. En desacuerdo (D)
- III. Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo (ND/NA)
- IV. De acuerdo (DA)
- V. Totalmente de Acuerdo (TA)

Tenga en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas y que es necesario que responda las 60 preguntas. Sus respuestas serán confidenciales

| Dimensiones/ Ítems | | | | | |
|---|-----------|----------|--------------|-----------|-----------|
| Dimensión 1: Implicación | TD | D | ND/NA | DA | TA |
| 1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo. | | | | | |
| 2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información. | | | | | |
| 3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita. | | | | | |
| 4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo. | | | | | |
| 5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado. | | | | | |
| 6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización. | | | | | |
| 7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo. | | | | | |
| 8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección. | | | | | |
| 9. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización. | | | | | |
| 10. El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización. | | | | | |
| 11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas. | | | | | |
| 12. Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente. | | | | | |
| 13. Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros. | | | | | |
| 14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva. | | | | | |
| 15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo*. | | | | | |
| Dimensión 2: Consistencia | TD | D | ND/NA | DA | TA |
| 16. Los líderes y directores practican lo que pregonan. | | | | | |
| 17. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas. | | | | | |
| 18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos. | | | | | |
| 19. Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas*. | | | | | |
| 20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto. | | | | | |
| 21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen. | | | | | |
| 22. Este grupo tiene una cultura “fuerte”. | | | | | |
| 23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles | | | | | |
| 24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.* | | | | | |
| 25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas | | | | | |
| 26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible. | | | | | |
| 27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común. | | | | | |
| 28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización. | | | | | |
| 29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización. * | | | | | |
| 30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos. | | | | | |
| Dimensión 3: Adaptabilidad | TD | D | ND/NA | DA | TA |
| 31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar. | | | | | |
| 32. Respondemos bien a los cambios del entorno. | | | | | |
| 33. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas. | | | | | |
| 34. Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.* | | | | | |

| | | | | | |
|---|-----------|----------|--------------|-----------|-----------|
| 35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios. | | | | | |
| 36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios. | | | | | |
| 37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones. | | | | | |
| 38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno. | | | | | |
| 39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.* | | | | | |
| 40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes | | | | | |
| 41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar | | | | | |
| 42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados. | | | | | |
| 43. Muchas ideas “se pierden por el camino”.* | | | | | |
| 44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano. | | | | | |
| 45. Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”. | | | | | |
| Dimensión 4: Misión | TD | D | ND/NA | DA | TA |
| 46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo. | | | | | |
| 47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones. | | | | | |
| 48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo. | | | | | |
| 49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro. | | | | | |
| 50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.* | | | | | |
| 51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir. | | | | | |
| 52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas. | | | | | |
| 53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar. | | | | | |
| 54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados. | | | | | |
| 55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo. | | | | | |
| 56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro. | | | | | |
| 57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo. | | | | | |
| 58. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.* | | | | | |
| 59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros. | | | | | |
| 60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo. | | | | | |

Cuestionario sobre el desempeño laboral

ESCALA VALORATIVA

| CATEGORÍAS | CÓDIGO | VALORACIÓN |
|--------------|--------|------------|
| Siempre | S | 5 |
| Casi siempre | CS | 4 |
| A veces | AV | 3 |
| Casi nunca | CN | 2 |
| Nunca | N | 1 |

| II | DESEMPEÑO LABORAL | | | | | |
|----|---|---|----|----|----|---|
| | Planificación | S | CS | AV | CN | N |
| 1 | Desarrolla su trabajo en función a un plan estructurado en la institución. | | | | | |
| 2 | Ejecuta y evalúa su trabajo y el personal a su cargo. | | | | | |
| 3 | Planifica cada actividad que realiza en su área de trabajo. | | | | | |
| 4 | Tiene habilidad para racionalizar los recursos asignados. | | | | | |
| | Responsabilidad | S | CS | AV | CN | N |
| 5 | Tiene compromiso con el trabajo. | | | | | |
| 6 | Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas. | | | | | |
| | Iniciativa | S | CS | AV | CN | N |
| 7 | Actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión. | | | | | |
| 8 | Genera soluciones con originalidad ante los problemas de trabajo | | | | | |
| 9 | Asigna tareas con instrucciones claras y precisas evaluando continuamente avances y logros. | | | | | |
| | Oportunidad | S | CS | AV | CN | N |

| | | | | | | |
|----|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 10 | Entrega los trabajos en los plazos establecidos o antes de los fijados. | | | | | |
| 11 | Considera usted que es una gran oportunidad laborar para la institución | | | | | |
| | Calidad De Trabajo | S | CS | AV | CN | N |
| 12 | Las presentaciones de los trabajos encomendados son conscientes, ordenados y precisos. | | | | | |
| 13 | Mantiene un orden de prioridades para el correcto manejo del trabajo pendiente. | | | | | |
| 14 | Generalmente las relaciones que usted realiza tienen más aciertos que errores. | | | | | |
| | Confiabilidad Y Discreción | S | CS | AV | CN | N |
| 15 | Usa adecuadamente la información para el cumplimiento de sus funciones. | | | | | |
| 16 | Guarda reserva de la información confidencial de la institución | | | | | |
| 17 | Guarda reserva de la información confidencial de los compañeros. | | | | | |
| | Relaciones Interpersonales | S | CS | AV | CN | N |
| 18 | Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| 19 | Fomenta el trabajo en equipo. | | | | | |
| 20 | Facilita la comunicación entre el personal que labora en la institución. | | | | | |
| 21 | Considera usted que el buen manejo de la comunicación interna, es importante para el logro de los resultados. | | | | | |
| | Cumplimiento De Normas | S | CS | AV | CN | N |
| 22 | Cumple con las normas institucionales. | | | | | |
| 23 | Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo. | | | | | |
| 24 | Aplica procedimientos, instructivos y otros para realizar el trabajo. | | | | | |

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

| | |
|-----------------------------|---|
| <i>Título del estudio :</i> | CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLINICA SAN MARCOS – LIMA, 2023 |
| <i>Investigador (a) :</i> | AUTOR: MAYVE A.... MARTÍNEZ VEGA |

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en una investigación para determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Clínica San Marcos – Lima en el año 2023.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le aplicará un cuestionario para evaluar la cultura organizacional.
2. Se le aplicará una escala para identificar el desempeño laboral.

Riesgos:

Los riesgos o inconvenientes que pudiesen acontecer, tras la participación son mínimos, ya que no se afectará la integridad física, psicológica o moral del personal; sin embargo, alguna de las preguntas puede causar incomodidad por investigar acontecimientos del desarrollo profesional, lo cual será resguardado, no consignando sus nombres y apellidos.

Beneficios:

No habrá ningún beneficio para los participantes, solo aportará información sobre la forma de trabajo que generan alteraciones en su labor.

Costos y compensación

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, solo una compensación por gastos de transporte y/o un refrigerio por el tiempo brindado.

Confidencialidad:

Se guardará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al investigador responsable Mayve Martínez, al teléfono 993567599.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si decido

ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

**Nombres y Apellidos
Participante**

Fecha y Hora

**Nombres y Apellidos
Investigador**

Fecha y Hora

Cuestionario de “DESEMPEÑO LABORAL”

| N | ITEM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|----------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 89 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 97 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 98 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 100 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 102 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 103 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 103 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 103 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 103 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 104 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 109 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| Varianza | 0.40 | 0.70 | 0.31 | 0.29 | 0.12 | 0.27 | 1.38 | 0.46 | 0.50 | 0.35 | 0.89 | 0.29 | 1.00 | 1.64 | 0.26 | 0.35 | 0.35 | 0.40 | 0.52 | 0.31 | 0.12 | 0.27 | 0.27 | 0.64 | 37.38 |
| Suma_var | 12.08 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Leyenda 1 :menor calificación
5 : mayor calificación

k (ITEM) 24
N 15
r-Alpha de Cronbach 0.71

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento

Anexo 6: Informe del asesor de TURNITIN