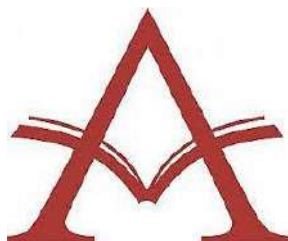


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA CLÍNICA ÑAHUI, LIMA - PERÚ 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**GUILLERMO FREDDY GARCILAZO TUME**

[\(ORCID: 0000-0002-2592-1944\)](https://orcid.org/0000-0002-2592-1944)

**ASESOR:**

**LUIS GOMEZ ACHOCALLA**

[\(ORCID: 0000-0002-5410-0512\)](https://orcid.org/0000-0002-5410-0512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ**

**MARZO, 2021**

**Dedicatoria**

Dedico la presente investigación a mis padres y hermano que siempre me han apoyado, en todo momento confiaron en mí y siempre han estado conmigo.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia que siempre ha estado a mi lado, pero sobre todo a Dios por darme la oportunidad de poder realizarme como profesional a pesar de la adversidad.

## Resumen

El objetivo principal de la investigación fue el de determinar la relación entre la cultura organizacional respecto al desempeño laboral. El Desempeño Laboral es la motivación y el rendimiento de los trabajadores que permite que compartan los mismos objetivos y que se comprometan a cumplirlos; por otro lado, es el nivel de eficiencia que logra un trabajador respecto de las metas que se hayan preestablecido. La metodología aplicada fue de carácter cuantitativo, además no experimental transeccional correlacional. Los resultados obtenidos fueron registrados con la colaboración de los encuestados, asimismo de la variedad de productos adquiridos, uno de los principales logró evidenciar que un 50 % estuvo de acuerdo que la organización es parte de un espacio adecuado de trabajo. El 57,1 % estuvo totalmente de acuerdo que el clima correcto contribuye a la productividad de la institución. La conclusión principal determinó que las variables de cultura organizacional y desempeño laboral mantienen una relación de 0.818, la cual es alta y válida para manifestar que si existe un vínculo.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, desempeño laboral, compromiso, rendimiento laboral

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine the relationship between organizational culture and job performance. Labor Performance is the motivation and performance of workers that allows them to share the same objectives and to commit to meeting them; on the other hand, it is the level of efficiency that a worker achieves with respect to the goals that have been pre-established. The applied methodology was quantitative, in addition not experimental, transactional correlational. The results obtained were recorded with the collaboration of the respondents, as well as the variety of products purchased, one of the main ones managed to show that 50% agreed that the organization is part of an adequate workspace. 57.1% fully agreed that the correct climate contributes to the productivity of the institution. The main conclusion determined that the variables of organizational culture and work performance maintain a relationship of 0.818, which is high and valid to show that there is a link.

**Key Words:** Organizational culture, work performance, commitment, work performance

## Tabla de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
Lista de Tablas .....	ix
Introducción .....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación .....	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Planteamiento del Problema .....	3
Problema General.....	6
Problemas Específicos. ....	6
1.3 Objetivos de la Investigación .....	6
Objetivo General.....	6
1.3.1 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	6
1.5 Limitaciones de la Investigación .....	7
Capítulo II: Marco Teórico .....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	8
Internacionales. ....	8

Nacionales.....	11
2.2 Bases teóricas .....	15
2.2.1. <i>Bases teóricas sobre Cultura Organizacional</i> .....	15
2.2.2. <i>Bases teóricas sobre desempeño laboral</i> .....	19
2.3 Definición de Términos Básicos.....	22
2.3.1. <i>Cultura de poder</i> .....	22
Capítulo III: Metodología de la Investigación .....	24
3.1 Enfoque de la Investigación .....	24
3.2 Variables.....	24
3.2.1. <i>Operacionalización de variables.</i> .....	24
3.3 Hipótesis .....	27
Hipótesis General.....	27
Hipótesis Específicas .....	27
3.4 Tipo de Investigación .....	27
3.5 Diseño de la investigación.....	28
3.6 Población y Muestra .....	28
Población.....	28
Muestra. ....	28
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
Técnica. ....	29

Instrumento de recolección de datos.....	29
Capítulo IV: Resultados .....	31
4.1 Análisis de los Resultados .....	31
4.1.1. <i>Distribución de frecuencia</i> .....	31
4.1.2. <i>Correlaciones</i> .....	56
4.2 Discusión .....	59
Conclusiones: .....	63
Recomendaciones:.....	66
Referencias:.....	67
Apéndice N° 01: Matriz de consistencia.....	90
Apéndice N° 02: Instrumento de la Investigación .....	92
Apéndice N° 03: Instrumento de Validación .....	94
Apéndice N° 04: Base de Datos .....	105



## Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables .....	26
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento .....	29
Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos .....	29
Tabla 4: ¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posee la mayor calidad posible? .....	31
Tabla 5: ¿Según usted, los trabajadores de la clínica Lahui están comprometidos con las labores que realizan? .....	32
Tabla 6: ¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores? .....	33
Tabla 7: ¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte? .....	34
Tabla 8: ¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas? .....	35
Tabla 9: ¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer? .....	36
Tabla 10: ¿Considera que su organización es buen lugar para trabajar? .....	37
Tabla 11: ¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa? .....	38
Tabla 12: ¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros? .....	39
Tabla 13: ¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización? .....	39
Tabla 14: ¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores? .....	41
Tabla 15: ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador? .....	42

Tabla 16: ¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa? .....	43
Tabla 17: ¿Está usted de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia? .....	44
Tabla 18: ¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo? .....	45
Tabla 19: ¿Considera que una buena organización facilita la resolución de problemas? .....	46
Tabla 20: ¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece? .....	47
Tabla 21: ¿Cree usted que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización? .....	48
Tabla 22: ¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se van adquiriendo poco a poco? .....	50
Tabla 23: ¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores?.....	49
Tabla 24: ¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo? .....	52
Tabla 25: ¿Cree usted que la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores? .....	53
Tabla 26: ¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común? .....	54
Tabla 27: ¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo? .....	55
Tabla 28: Correlación entre las variables Cultura organizacional y Desempeño laboral .....	56
Tabla 29: Correlación entre las variables Compromiso de los individuos y Responsabilidad .....	57
Tabla 30: Correlación entre las variables Clima de organización y Trabajo .....	58
Tabla 31: Correlación entre la Autonomía decisoria y Conocimiento .....	59

Tabla 32: Correlación entre Solución de problemas y Liderazgo .....60

## Lista de Figuras

Figura 1: Gráfico de barras de la Pregunta 01: ¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	31
Figura 2 : Gráfico de barras de la Pregunta 02: ¿Según usted, los trabajadores de la clínica Ñahui están comprometidos con las labores que realizan? Fuente: Elaboración propia – SPSS...	32
Figura 3 : Gráfico de barras de la Pregunta 03: ¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	33
Figura 4: Gráfico de barras de la Pregunta 04: ¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	34
Figura 5: Gráfico de barras de la Pregunta 05: ¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	35
Figura 6: Gráfico de barras de la Pregunta 06: ¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	36
Figura 7: Gráfico de barras de la Pregunta 07: ¿Considera que su organización es un buen lugar para trabajar? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	37
Figura 8: Gráfico de barras de la Pregunta 08: ¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	39
Figura 9: Gráfico de barras de la Pregunta 09: ¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	40

Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 10: ¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	39
Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	42
Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 12: ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	43
<i>Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 13: ¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....</i>	<i>44</i>
Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 14: ¿Está de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	45
Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 15: ¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	46
Figura 16: Gráfico de barras de la Pregunta 16: ¿Considera que una buena organización facilita la resolución de problemas? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	47
Figura 17: Gráfico de barras de la Pregunta 17: ¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	48
Figura 18: Gráfico de barras de la Pregunta 18: ¿Cree usted que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	49
Figura 19: Gráfico de barras de la Pregunta 19: ¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	50

Figura 20: Gráfico de barras de la Pregunta 20: ¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	49
Figura 21: Gráfico de barras de la Pregunta 21: ¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	52
Figura 22: Gráfico de barras de la Pregunta 22: ¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores? Fuente: Elaboración propia – SPSS ....	53
Figura 23: Gráfico de barras de la Pregunta 23: ¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común? Fuente: Elaboración propia – SPSS .....	54
Figura 24: Gráfico de barras de la Pregunta 24: ¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	55

## Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Cultura Organizacional respecto al Desempeño Laboral, asimismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) explicar cómo el compromiso de los individuos se relaciona con la responsabilidad de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021. (b) determinar cómo el clima de organización se relaciona con el trabajo de la clínica Ñahui. Lima – Perú 2021 (c) definir la relación entre la autonomía decisoria y el conocimiento de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021. (d) analizar la relación entre la solución a problemas y el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.; para probar la hipótesis general que plantea que la cultura organizacional tiene una relación con el desempeño laboral en la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021 y las hipótesis específicas son: (a) el compromiso de individuos tiene relación con la responsabilidad de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021. (b) el clima de organización tiene relación con el trabajo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021. (c) la autonomía decisoria tiene relación con el conocimiento de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021. (d) la solución de problemas tiene relación con el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.

Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta de opinión con la ayuda de un cuestionario virtual aplicado vía internet, cuyo contenido lo conforman 24 preguntas cerradas con alternativas tipo Likert referentes a las variables de estudio “cultura organizacional” y “desempeño laboral” con el propósito de establecer la relación entre ambas variables procesando los datos recolectados con el Software SPSS v21. Se trató de una investigación aplicada no experimental transeccional correlacional, con una población de 13 trabajadores de la Sede Comas de la Clínica Ñahui.

El capítulo 1, contiene el desarrollo del problema de investigación describiendo la realidad problemática de la Clínica Ñahui Lima – Perú 2021, estableciendo los objetivos generales y específicos al problema planteado ¿Cómo influye la cultura organizacional respecto al desempeño laboral en la clínica Ñahui Lima – Perú 2021?, así como su justificación y limitaciones.

El capítulo 2, es aquel que desarrolla dentro del Marco Teórico, los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas así como las definiciones de términos básicos de las variables “Cultura organizacional” reconocida como el conjunto de creencias, valores, costumbres, maneras, diversas formas de interacción en las organizaciones, y el “Desempeño laboral” reconocida por aquella trayectoria que posee una persona al momento de realizar sus actividades o labores dentro de su lugar de trabajo.

El capítulo 3, se encarga de la metodología de la investigación, bajo el enfoque de investigación cuantitativa, operacionalización de las variables, hipótesis, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos.

El capítulo 4, presenta los resultados de los datos procesados producto del capítulo anterior, mediante el análisis de distribución de frecuencias de cada una de las 16 preguntas del cuestionario y la correlación entre las variables de estudio haciendo uso de la correlación  $r$  de Pearson. Asimismo, se presentan las discusiones de los resultados o conclusiones obtenidos por otros autores, referentes a las variables estudiadas, frente a los resultados obtenidos en la presente investigación.



## Capítulo I: Problema de la Investigación

### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna, el ritmo de trabajo marcado y los altos niveles de competitividad hacen difícil identificar la línea de separación entre la vida laboral y la personal, el desempeño laboral también se ve afectado por cambios relacionados a la organización del trabajo y nuevas relaciones laborales. Asimismo, se puede contrarrestar esto con la llegada de la tecnología donde algunas empresas han empezado a implementar un horario laboral menos estrictos que genere dentro de sus trabajadores un mayor desempeño al no sentir la presión y constante molestia de tener que sacrificar su tiempo de calidad por hacer determinados trabajos. Una herramienta que nos puede brindar la tecnología acerca de esto es la posibilidad de mantener comunicación con tu equipo de trabajo y superiores por medio de aplicativos como Skype que permite la ejecución de roles de trabajo desde casa donde uno puede administrar de mejor forma su tiempo y puede trabajar sin descuidar la casa o la familia, este tipo de costumbres son más aplicadas por nuevas o modernas empresas de primer mundo, sin embargo con el pasar de los años estos métodos se han ido adoptando por distintos países y empresas alrededor del globo (Paredes, 2015).

A nivel nacional según estudios hay diversos factores que pueden influir en el mal desempeño laboral, no solo la parte organizacional de la empresa así podemos mencionar el debilitamiento de las relaciones interpersonales las cuales se relacionan con una alta desconfianza social esto llevaría a la formación de grupos aislados de trabajo, también podemos señalar la falta de compromiso y responsabilidad del colaborador el cual olvida el objetivo de la organización y cuál es su rol dentro de la misma. Esto cada día se ha vuelto parte del día a día del trabajador

peruano ya que poco a poco se ha ido normalizando la idea de que el clima laboral y la experiencia que pueda otorgar a sus trabajadores va a ser de vital importancia para el desempeño de estos. Actualmente esto se ve reflejado dentro de la realidad del servicio de salud público en el que la mala administración y planeación de estrategias hacen que por más profesionales que sean los enfermeros y doctores, muchas veces su rendimiento se ve afectado por la cantidad y agotamiento laboral que se produce dentro de los hospitales. (Rodríguez, 2017).

Como problema en la clínica Nahui el desempeño laboral del personal de salud y administrativo no es tan eficiente como se esperaría, ya que se presume que existen distintas circunstancias que impiden un correcto desarrollo de su personal médico como la correcta implementación de herramientas lo cual no permite realizar las intervenciones a sus pacientes de manera óptima, generando así emociones negativas como fastidios, estrés e impaciencia, teniendo de esta forma una precaria atención al cliente, donde este mismo se encuentra dentro de un ambiente carente de calidez y atención de calidad. Esto muchas veces ha pasado por la mala gestión de parte de recursos humanos que no favorece e implementa sistemas que agilicen la contratación de nuevo personal especializado como la compra de recursos modernos para la utilización del personal, muchas de carencias deben de poder corregirse al implementar proyectos o modelos que funcionen en otras instituciones del país.

La causa principal que afecta al problema del desempeño laboral es la cultura organizacional, ya que van a generar una incomodidad e insatisfacción en las personas que acuden a las instalaciones de la clínica para ser tratados frente alguna molestia, ya que el usuario al ver esta actitud o este trato no se siente cómodo y se podría ver afectado, dicho problema traería como consecuencia la disminución de efectividad y eficacia en el servicio brindado a los ciudadanos debido a la falta de cultura organizacional. Estos tratos son causados por el bajo

rendimiento laboral otorgado por la falta de motivación, siendo esencial para que el trabajador no caiga en una monotonía robótica, así también algo muy común que sucede en la mayoría de empresas es el famoso “Burnout” considerado como el tope que llega un sujeto cuando se le es otorgado exigencias y responsabilidades en grandes cantidades, lo cual conllevaría a situaciones desafortunadas por el estrés como un ambiente hostil entre compañeros y trabajos mal hechos.

En efecto si la empresa no mejora su desempeño laboral, esta tendrá consecuencias ya que se pueden ocasionar efectos como la baja productividad la cual perjudicaría directamente al nivel de atención que se les brindan a los pacientes. Asimismo, la reputación de la clínica se vería en riesgo teniendo consecuencias como que los mismos pacientes prefieran acudir a otra clínica que brinde un mejor servicio y solucione sus necesidades en menor tiempo.

La solución al problema del desempeño laboral en la clínica Ñahui es un nuevo sistema de cultura organizacional. Se debe también formar grupos de trabajo con un alto grado de desempeño donde se fomente el liderazgo esto propiciara la motivación en los colaboradores los cuales serán altamente productivos y eficientes , un buen líder será aquel que fomente la cooperación e intente mejorar situaciones para lograr los objetivos finales del grupo, es fundamental también mantener la motivación en el colaborador, un ambiente de trabajo positivo genera mayor interés con esta medida podemos corregir los casos de depresión desinterés apatía y descontento del colaborador, como última medida podemos mencionar el feedback o retroalimentación el cual no solo ayuda a mejorar como persona sino que permite guiar a los colaboradores para que enfoquen sus habilidades a las metas del equipo. Lo cual se va a poder desarrollar mediante una buena cultura organizacional que sea brindada por medio de la clínica con los datos indicados previamente, por lo que una relación más abierta y confiable entre el líder

y el colaborador permite que se puedan ordenar mejor las tareas diarias de trabajo para así generar beneficios entre todo el equipo.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **Problema General.**

- ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional respecto al desempeño Laboral en la clínica Ñahui Lima – Perú 2021?

### **Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es la relación entre el compromiso de los individuos y la responsabilidad en la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021?
- ¿De qué manera el clima de organización se relaciona con el trabajo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021?
- ¿De qué forma la autonomía decisoria se relaciona con el conocimiento de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021?
- ¿Qué relación existe entre la solución a problemas y en el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General.**

- Determinar la relación entre la Cultura Organizacional respecto al Desempeño Laboral de la clínica Ñahui Lima – Perú 2021.

### **1.3.1 Objetivos Específicos.**

- Explicar cómo el compromiso del personal de salud se relaciona con la responsabilidad en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.
- Determinar cómo el clima de organización se relaciona con el trabajo en la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.
- Definir la relación entre la autonomía decisoria y el conocimiento en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.
- Analizar la relación entre la solución de problemas y el liderazgo que se ejerce en la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.

## **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación Práctica**

La cultura Organizacional sirve de base en el ámbito laboral ya que diversos estudios indican que es la base de las presunciones básicas y creencias que comparten los colaboradores de una empresa, los cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno.

### **1.4.2 Justificación Teórica**

La elaboración de esta presente investigación surgió al visualizar como las variables seleccionadas entre sí podrían establecer una relación consistente sobre las actividades y trabajadores de la clínica Ñahui, en como la presencia de una cultura organizacional por parte de los trabajadores que ejercen un control de verificación de forma idónea ante la atención del servicio para los usuarios y el desempeño laboral que desarrolla cada trabajador inciden de igual manera en la satisfacción del cliente en la institución médica.

Es por ello por lo que infiero respecto a los resultados de la constante indagación se justifican por la propia fundamentación, además las conclusiones, como las recomendaciones serán empleadas como recursos informativos y de auxilio ante la prolongada mejora y estabilidad de la clínica Lahui.

### **1.5 Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones se centraron en la poca posibilidad de interacción comunicativa presencial con el asesor, debido a la restricción de entablar reuniones o conversaciones de manera personal para evitar la propagación expansiva del COVID-19, por ello se empleó una opción de ejecutar asesorías de manera virtual, haciendo el uso de las herramientas tecnológicas y digitales que favorezcan a la situación académica.

Por otro lado, otra dificultad presenciada se conformó por el total de los gastos que fueron solventados por cuenta personal, siendo así que en las pocas ocasiones que se podía salir con las finalidades académicas, se debió optar por la economía propia, asimismo los servicios de internet resultaron una opción de velocidad decadente por la aglomeración de usuarios utilizando este servicio para llevar a cabo sus funciones estudiantiles o laborales.

Asimismo, ya explicado previamente respecto a la pandemia, el cual origino una serie de suspensiones en actividades que aglomeren una cierta cantidad de personas notoriamente incrementada, siendo así que no era posible asistir a la universidad, principalmente a la biblioteca para adquirir información precisa que no se logra encontrar en internet.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### **Internacionales.**

Según la autora, en su tesis para optar el grado de doctora *“La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad”* busca explicar cómo se desenvuelve la misma cultura en diferentes aspectos, ya sea en lo empresarial, en su rendimiento, en el análisis, en la toma de decisiones, entre otros. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo utilizando como técnica los cuestionarios con una muestra de 898 miembros entre varones y mujeres, obteniendo como resultado que existía un balance en la cultura organizacional y el rendimiento en los equipos de trabajo (Melián, 2017).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magister *“Valores de la cultura organizacional y su influencia en la coordinación del trabajo en la Dirección de Talento Humano y las Coordinaciones jurídica y de planificación del Ministerio del Trabajo”* precisa que de la cultura organizacional dependen muchas otras características e incluso áreas y puestos de trabajo, añadiendo así una mejor productividad y eficacia al trabajo brindado además se requiere de un grupo que sepa liderar y trabajar en equipo. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, utilizando como instrumento el focus group, obteniendo en una de sus conclusiones que se deben considerar la relación de valores y diversas situaciones que se viven día a día con el fin de tomar mejores decisiones (Flores, 2016).

Según los autores, en su tesis *“Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del Cantón Chone”*

precisa que se estudió la forma de mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores que llevaría a un desempeño eficiente. Se empleó entrevistas con el fin de conocer los factores dentro de la inteligencia emocional que deberían mejorar o descubrirse para una labor óptima.

Reconociendo que existe baja motivación en el ambiente laboral llevando así a una disminución de efectividad el trabajo, se reconoce que dentro del centro de salud existe la necesidad de implementar herramientas y capacitaciones que motiven a los trabajadores para brindar una atención adecuada, cumpliendo las expectativas de los usuarios (Medranda y Moreira, 2020).

Estudios realizados por Cataño et al. (2017) indicaron que, según la Organización Mundial de la Salud, el absentismo laboral se define como la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente. En la instituciones Públicas y privadas este fenómeno se ha convertido en un limitante para la calidad en la prestación de los servicios de salud, dado que influye notablemente en el ambiente laboral, generando descontento e insatisfacción en los miembros del equipo que deben cubrir las horas laborales de quienes se encuentran ausentes, e incide en el aumento de la carga laboral, la baja productividad, deficientes registros clínicos, inadecuada atención y prestación de los servicios de salud, convirtiéndose en una brecha en la seguridad del paciente, generando costos de baja calidad que intervienen en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo que puede abordar múltiples factores que lo originan, generando como consecuencia brechas en la calidad de la atención al usuario, insatisfacción del cliente interno, detrimento patrimonial y, daño de la reputación institucional, entre otros.

En el estudio “Determinants of Job Performance among Medical Rehabilitation Health Personnel at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta, Central Java: A Path Analysis Evidence” “el cual nos indica que la calidad de una institución de salud está determinada por la calidad de servicio y



por los recursos humanos. La calidad de los recursos humanos de salud se mide por el desempeño y la productividad de los colaboradores especialmente los servicios que están directamente relacionados con pacientes, dicha investigación tuvo como objetivo analizar los determinantes económicos y psicosociales del desempeño del personal de salud concluyendo que el desempeño laboral del personal de salud se ve afectado por el estilo de liderazgo, por los incentivos la motivación, la capacitación y el clima laboral. (Sisybania et al., 2021)

La búsqueda de antecedentes internacionales resultaron ser una limitación en la presentación de referencias centradas en centros de salud, principalmente en sector de oftalmología.

### **Nacionales.**

En su tesis para optar el grado de magister “*Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017*” precisa que como parte de las mejoras se ha tenido que implementar un mejor manejo de los recursos que logran adaptarse a las nuevas competencias del mercado, que es fundamental para todo tipo de organización y trae consigo cambios positivos. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 88 participantes, obteniendo como resultado que el 40,9% consideraba que existía una oportunidad de fortalecimiento de la cultura organizacional (Rojas, 2017).

Según el autor, en su tesis para optar el grado académico de magister “Desplazamiento del recurso humano y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de salud del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, 2018“señala que en el sistema de salud están observando las posibles estrategias de planteamiento para afrontar los cambios que se

observan y las nuevas tecnologías que se requiere para el correcto desempeño en el ámbito de la oftalmología. Además, encontrar estrategias la cual permita organizar de manera adecuada a los colaboradores en diferentes sectores para realizar servicios específicos, en donde se capacitará de acuerdo a la especialidad que se dirija, para que así se brinde una mejor atención y que los trabajadores brinden un mejor desempeño en su labor y con sus demás compañeros (Campos Avellaneda, 2019).

Según la autora en la tesis para acreditación del grado de magister “*Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftamología Trujillo- 2016*” tuvo como objetivo principal “detallar la incidencia de la ley seleccionada en el desarrollo de funciones laborales del sector administrativo de una instauración regional de oftalmología”, la metodología utilizada fue cualitativa para una recolección de datos mediante la búsqueda de información dentro del contexto establecido, es por ello que la evaluación de archivos, realización de cuestionarios a empleados del área de administración y profesionales del tema fueron partícipes del informe académico. Los resultados evidenciaron que un 80 % afirmó que no existía una preocupación por parte de los ejecutivos en brindar capacitaciones a los empleados y formar un desempeño adecuado. Por otro lado, 40 de ellos consideraron que los ejecutivos no generan una atención para la compensación adicional al grupo de trabajadores. Las conclusiones manifestaron que la institución es ineficiente y no estructura un ambiente correcto para los empleados, por lo que se recomienda establecer una gestión y una preocupación directa para una productividad eficiente (Aguirre Caballero, 2016).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magíster “*Aprendizaje experiencial y cultura organizacional desde la visión de estudiantes del X ciclo de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao*” busca explicar que la formación académica necesita diferentes

estrategias de organización, donde la persona se puede adaptar a distintos escenarios que pueden aparecer en su trabajo, mostrando así lo capaz que puede ser a través de su cultura. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 245 personas que tenían diferentes perspectivas sobre la cultura organizacional, obteniendo como resultado que el 46,8% de los estudiantes opinaba que existía un nivel moderado de cultura organizacional (Delgado, 2018).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magister “*Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud Huayrona 2017*” precisa que se determinó estudiar la posible relación que existe en la motivación laboral y el desempeño dentro del trabajo. Es por ello que se empleó encuestas para ambas medidas que están en estudio, dentro lo cual se obtuvo un resultado señalando que existe relación en la motivación laboral y el desempeño que se emplea en el trabajo. Por lo que se optó en implementar nuevas medias y herramientas que mejoren la motivación de los trabajadores para un desempeño óptimo hacia los usuarios del dentro de salud. Reconociendo como la capitación un medio adecuado por el cual se pueda enseñar nuevas herramientas para el desempeño favorable para el centro de salud y para los usuarios que recurren a ello (Linares Marín, 2017).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de licenciado “*Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red Salud Huaylas Sur, 2016*” indica que busca reconocer los factores con el cual puedan mejorar el desempeño de los trabajadores dentro del centro de Salud, es por ello que se identifica dos medios que están relacionados a ello, siendo la gestión del talento humano y el desempeño dentro del trabajo. Para lo cual se realizó encuestas con el fin de encontrar los factores que faltan para lograr un buen desempeño laboral, se empleó colaboradores y en la administración del centro de salud. En lo cual se pudo reconocer que existe

relación en ambos medios, optando por implementar mayores aspectos para elegir a trabajadores según su ambiente laboral, además de dar capacitaciones en donde se otorgue herramientas para el empleo de sus actividades en el centro de salud y brindando una correcta atención al cliente (Valentín Rodríguez, 2017).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de magister "*Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*" precisa que busca determinar la relación del estrés que se produce en el trabajo y del desempeño laboral en el centro de Salud. Por lo que se realizó encuestas a todos los trabajadores del Centro de Salud, reconociendo que existe relación en ambos ya que a mayor estrés que se obtenga por acumulación de trabajo o falta de capacidad para realizar las labores se obtiene un desempeño deficiente por parte de ellos. Reconociendo como un factor para mejorar e implementar mayores estrategias para el desarrollo óptimo de ello. Optando por distribuir adecuadamente los trabajos y capacitar con estrategias óptimas para todos los colaboradores del centro de salud, reduciendo así el estrés agilizando los trámites en los documentos de los usuarios (Puma Chombo, 2017).

Según los autores, en su tesis para optar el grado de magister "*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús Lima, enero 2018*" explica se estudia la posible conexión que existe en el desempeño laboral del centro de salud y el talento humano. Es por ello con el fin de mejorar el desempeño que se otorga en el centro, se realizó encuestas a 50 colaboradores del Centro, reconociendo que existe una relación alta entre los dos factores. Reconociendo como nueva medida el implementar capacitaciones y charlas donde motiven a los trabajadores para un buen desarrollo de sus actividades. Además de implementar herramientas para agilizar las actividades para brindar un servicio óptimo al usuario (Rojas y Vilchez, 2018).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de licenciada “*La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del Centro Nacional de Salud Intercultural – INS 2017*” indica que se enfocan en mejorar los aspectos del desempeño que otorgan los trabajadores dentro de sus labores. Es por ello se empleó encuestas específicamente a 10 colaboradores del centro de salud, en donde se reconoce que existen un bajo desempeño laboral que se reconoce por la falta de motivación y entusiasmo que tiene el trabajador en el desarrollo de sus labores, brindando una atención deficiente o no adecuada para el usuario. Optando por implementar nuevas medidas para el desarrollo adecuado y motivar a los colaboradores para una labor eficaz en ello, brindando la atención esperada por los pacientes del Centro de Salud (Valerio Alejos, 2017).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Bases teóricas sobre Cultura Organizacional**

#### **2.2.1.1. Cultura Organizacional.**

La cultura organizacional es un elemento esencial para el compartir de ideas, valores, motivación y convicciones, lo que impulsa la ayuda, cooperación, concertación y seguridad para intercambiar información e impulsar el rendimiento de los miembros de una organización (De la Torre y Themme-Afan, 2017).

Las características relevantes y no relevantes de una organización se determinan gracias a la cultura organizacional, la cual es como la genética de la entidad que no se observa con facilidad, pero es el molde que modela lo que pasa en el ambiente laboral (Angulo Rojas, 2017).

La cultura organizacional son los comportamientos, pensamientos y actitudes que comparten los miembros de una organización; esto no es propio de una persona, por el contrario,

es una pluralidad de individuos que comparten relaciones e interacciones dentro de un ambiente (Becerra y Cánova, 2019).

La cultura organizacional de una entidad puede ser originada por aquellos que la integran o puede evolucionar con el paso del tiempo, esto supone un punto fundamental para el ambiente laboral; esta no puede medirse ni verse de forma física sin embargo tiene una gran influencia respecto de lo que pasa en una entidad (Llacchua Quino, 2015).

### **2.2.1.2. Elementos de la Cultura Organizacional.**

#### **2.2.1.2.1. Valores.**

Son el norte que deben seguir quienes integran la organización con el objetivo de conseguir una meta en común.

#### **2.2.1.2.2. Costumbres.**

Son los hábitos que tienen una persona, una pluralidad de individuos o una organización que le otorga características especiales que permita ser diferentes que otros que se tengan propiedades similares.

#### **2.2.1.2.3. Ritos.**

Los ritos son procedimientos o acciones que se repiten con el fin de reforzar las cualidades fundamentales de la entidad.

#### **2.2.1.2.4. Historias.**

Son las experiencias que se cuentan en toda organización que reflejan los acontecimientos importantes de la entidad con el objetivo fundamental de establecer acciones pasadas en el presente (De la Torre y Themme-Afan, 2017).

### **2.2.1.3. Características de la cultura organizacional.**

Son siete las características que establecen cual será la cultura de una entidad iniciando con el nivel de libertad con la que se desarrolla cada trabajador para llevar a cabo las tareas que le son encomendadas, como está estructurada la organización respecto de sus reglas y políticas, la forma en que los que dirigen la organización ayudan a los trabajadores, el grado de identificación que posean los miembros de la entidad para con sus pares y los objetivos de la organización, el rendimiento de los trabajadores y la gratitud que reciban cuando realicen sus tareas de forma excepcional y finalmente las reacciones que se tengan frente a los problemas que puedan ocasionarse y la capacidad de adaptarse a nuevas circunstancias (Angulo Rojas, 2017).

### **2.2.1.4. Tipos de cultura organizacional.**

#### ***2.2.1.4.1. Cultura de emprendimiento.***

En este tipo de cultura hay un alto nivel de imaginación y de capacidad para enfrentar los peligros, los trabajadores se comprometen a experimentar, innovar y mantenerse destacados respecto de las otras organizaciones, produciendo productos diferentes y exclusivos.

#### ***2.2.1.4.2. Cultura de mercado.***

Las metas se basan en el mercado, teniendo como objetivos aquellos relacionados a las finanzas donde existe un alto nivel de competencia, aquí la entidad no asegura que el trabajador tenga seguridad y el trabajador no asegura fidelidad respecto de la entidad.

#### **2.2.1.4.3. *Cultura de clan.***

En este tipo de culturas se dan características como la fidelidad, el compromiso, un óptimo trabajo en equipo, entre otros, lo que asegura la unidad donde aquellos que son parte de la organización se sientan orgullosos de integrar la misma.

#### **2.2.1.4.4. *Cultura burocrática.***

En este tipo de cultura organizacional se da suma importancia a los procesos, formalidades y normas basadas en la jerarquía y la tradicionalidad, en las organizaciones con este tipo de cultura los trabajadores se sienten con la obligación de seguir al pie de la letra lo estipulado y a los procesos que se ciñan a la ley (Becerra y Cánova, 2019).

#### **2.2.1.5. Fases de la cultura organizacional.**

##### **2.2.1.5.1. *Fase Estable.***

En la primera fase de la cultura organizacional no existe ninguna alteración debido a que no hay necesidad para el cambio o los incentivos para realizarlo.

##### **2.2.1.5.2. *Fase Reactiva.***

En esta fase pueden darse dos ramas, en la primera hay cambios, pero son pequeños no alterando nada importante a lo cual se considera una cultura conservadora; en la segunda rama los cambios se realizan estrictamente cuando es necesario que se hagan ya que de no hacerlos la organización tendría consecuencias negativas.

##### **2.2.1.5.3. *Fase Anticipadora.***



Como su nombre lo dice, con este tipo de cultura, se anticipa a los acontecimientos con el objetivo de disfrutar los beneficios y de evitar lo más posible los peligros; aquí se estudia el ambiente buscando nuevos métodos para mejorar la entidad.

#### ***2.2.1.5.4. Fase de Mantenimiento Creativo.***

Esta es la última fase de la cultura organizacional donde se facilita la enseñanza, la imaginación y el constante cambio (Llacchua Quino, 2015) .

### ***2.2.2. Bases teóricas sobre desempeño laboral***

#### **2.2.2.1. Desempeño Laboral.**

El desempeño laboral cambia de acuerdo con cada persona y que se ve influenciado por muchos componentes tales como el nivel de compensación y como los trabajadores perciben las mismas lo cual precisa cuanto afán los tendrán los trabajadores; se desarrolla una especie de vínculo donde de un lado está el trabajo que tiene que llevarse a cabo y del otro la ganancia que se obtiene por el trabajo realizado (León Díaz, 2017).

El desempeño laboral es el grado de eficacia que alcanza un trabajador respecto de los objetivos que se hayan planteado en una organización dentro de un espacio de tiempo preestablecido, esto se configura por acciones concretas, calculable y que se puedan observar además de aquellas que se puedan inferir (De la Cruz y Huamán, 2016).

El rendimiento laboral es medible respecto de las finalidades y propósitos que se hayan predefinido, con lo cual se puede definir en variables como malo, regular, bueno o muy bueno; esto se convierte en la base para el nivel de producción de la organización lo cual produce eficacia, eficiencia y mejor calidad de los servicios (Ayala y Pajuelo, 2018).

## **2.2.2.2. Elementos del Desempeño Laboral.**

### **2.2.2.2.1. Motivación.**

La motivación son el conjunto de circunstancias que impulsan a los trabajadores para llevar a cabo sus labores con mejor o peor intensidad, en una organización se reflejan en las disposiciones y posturas que adopten los colaboradores cuando algunos incentivos se presentan.

### **2.2.2.2.2. Responsabilidad.**

Dentro de una entidad, la responsabilidad se refleja cuando se asumen las consecuencias sin importar cuales son los resultados; lo más común es que existan personas que eludan la responsabilidad dejando las decisiones en manos de personas con cargos más altos donde comúnmente si las cosas no tienen un resultado positivo, quienes eludieron la responsabilidad tienden a criticar las decisiones tomadas.

### **2.2.2.2.3. Liderazgo.**

El liderazgo es la capacidad que posee un individuo para influir en el comportamiento de los trabajadores para que se comprometan con lograr los objetivos de la organización; el responsable de esto es el líder el cual es quien pueda influenciar a una pluralidad de personas, coordinando y dirigiendo para que se sigan los lineamientos de forma pacífica y con el menor esfuerzo posible.

### **2.2.2.2.4. Desarrollo Profesional.**

El desarrollo profesional se ha convertido en un punto fundamental para solucionar los problemas que puedan presentarse dentro de una organización ya que mejoran las capacidades y la comunicación entre todos los miembros al establecer una forma de comunicarse equitativa,

formando redes de colaboradores y definiendo un destino compartido para la entidad (Pastor, 2018).

### **2.2.2.3. Elementos que influncian el desempeño laboral.**

#### **2.2.2.3.1. *Satisfacción en el trabajo.***

Es la percepción que posee un trabajador respecto de su centro de trabajo o la posición que ocupa en el mismo y la relación que existe con sus pares y superiores; cuando el trabajador se siente a gusto con el ambiente en el que realiza sus labores, las hace con mayor ánimo lo que se traduce una mayor productividad y lo que se refleja a su vez en un mayor beneficio para la organización.

#### **2.2.2.3.2. *Autoestima.***

Es la necesidad de reconocimiento que tiene un trabajador, esto es un elemento fundamental ya que permite que los colaboradores demuestren sus habilidades.

#### **2.2.2.3.3. *Trabajo en Equipo.***

Dentro de una organización se crean grupos encargados de ciertas labores, cuando estos grupos de trabajo poseen el mismo interés en realizar su trabajo con la mayor eficiencia entonces aumentan su nivel de productividad, además de crearse factores como el nacimiento de líderes o creaciones de canales de comunicación óptimos, los cuales beneficiarán a la organización.

#### **2.2.2.3.4. *Capacitación del Trabajador.***

La capacitación de los trabajadores se da con la finalidad de que los colaboradores puedan llevar a cabo sus funciones con el mayor nivel de eficacia, las capacitaciones tienen

consecuencias positivas en la mayoría de los casos brindando información que puede servir a los trabajadores o promoviendo la reproducción de patrones (Medina Cevalco, 2017).

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

#### ***2.3.1. Cultura de poder***

La cultura de poder es denominada al actuar de mejorar todos los aspectos posibles de una institución, sobreexplotando y realimentando constantemente las ocupaciones dispuestas a progresar la calidad de la empresa, asociación o en el plan adicionado, pues de igual manera surgen reuniones de ejecutivos dispuestos a afrontar las dificultades (Marciano, 2019).

#### ***2.3.2. Cultura de la función***

La cultura de la función presenta una raíz construida por la aminoración e incremento en las aptitudes profesionales que presenta un individuo, de igual manera las decisiones tomadas son constituidas por la lógica presente y la existencia ante las razones (Blázquez, 2019).

#### ***2.3.3. Cultura de la persona***

Este tipo de cultura va orientada a modificar conceptualmente la formación profesional de una persona y cuyos resultados se plasmen en el trabajo grupal o individual, además se fomenta la constante creatividad, innovación en las ideas, tener criterios laborales y transmitir un positivismo a los individuos que lo rodean, consumando una personalidad conforme a su estado (Ferraro & Briody, 2017).

#### **2.3.4. Cultura de la tarea**

La cultura de la tarea tiene una ubicación consolidada en la elaboración de nuevas gestiones y proyectos a nivel empresarial y administrativo, de manera que se parte de un problema que genera conflictos en muchas personas, dando un paso a la innovación de productos o servicios que solucionen dicha molestia, además esta cultura compone la responsabilidad y construcción gremial de los participantes en el proyecto (Frígoli y Brandolini, 2019).

#### **2.3.5. Eficacia**

La eficacia es poder generar resultados satisfactorios ante decisiones o actividades que necesitaron una labor ardua y progresiva, siendo así que la opción de mantener una constancia altamente comprometedora con los objetivos dispuestos promueve el trabajo enfocado y una mente estable capaz de efectuar varias actividades (Aguirre, 2018).

#### **2.3.6. Eficiencia**

La eficiencia establece una definición de lograr las metas que uno designa en un aspecto privado o relacionado con un factor externo, además posee una característica importante, el cual es obtener una serie de logros, pero empleando una ínfima cantidad de recursos, es decir los cuales se encuentren más próximos a un individuo (Piran et al., 2020).

## Capítulo III: Metodología de la Investigación

### 3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo. El “enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernandez et al., 2014).

### 3.2 Variables

#### 3.2.1. *Operacionalización de variables.*

##### 3.2.1.1. **Cultura organizacional.**

##### 3.2.1.1.1. *Dimensiones e indicadores.*

- Cultura de poder
  - Compromiso de los individuos.
  - Cultura orgullosa o fuerte
- Cultura de función.
  - Funciones especializadas.
  - Clima de organización
- Cultura de la persona.
  - Autonomía decisoria.
  - Servicial
- Cultura de la tarea.
  - Proyectos innovadores.

- Solución de problemas

### **3.2.1.2. Desempeño laboral.**

#### ***3.2.1.2.1. Dimensiones e indicadores.***

- Eficacia.
  - Trabajo.
  - Conocimiento
- Eficiencia.
  - Responsabilidad.
  - Liderazgo

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango					
Cultura organizacional	La cultura organizacional es la normativa que compone una institución de cualidades o gubernamentales, pues esta define como las acciones estipuladas generan un ambiente armónico laboral, (Sheen, 2018).	La cultura organizacional presenta las dimensiones de cultura de poder, cultura de la función, cultura de la persona y cultura de la tarea.	Cultura del poder	Compromiso de los individuos	1, 2	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo (2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	Mala 8 - 18 Regular 19 - 29 Buena 30 - 40					
				Cultura orgullosa o fuerte	3, 4	Cuestionario							
			Cultura de la función	Funciones especializadas	5, 6	Cuestionario							
				Clima de organización	7, 8	Cuestionario							
			Cultura de la persona	Autonomía decisoria	9, 10	Cuestionario							
				Servicial	11, 12	Cuestionario							
			Cultura de la tarea	Proyectos innovadores	13, 14	Cuestionario							
				Solución de problemas	15, 16	Cuestionario							
			Desempeño laboral	El desempeño laboral está compuesto por la realización de las funciones conceptuales y prácticas que giran en torno a prevalecer la buena elaboración laboral y el desenvolvimiento eficaz que se debe emplear constantemente en sus funciones (Bozada et al., 2017).	El desempeño laboral presenta las dimensiones de eficacia y eficiencia	Eficacia			Trabajo	17, 18	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo (2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	Mala 8 - 18 Regular 19 - 29 Buena 30 - 40
									Conocimiento	19, 20	Cuestionario		
	Responsabilidad	21, 22				Cuestionario							
Eficiencia	Liderazgo												
		23, 24				Cuestionario							

Fuentes: Elaboración propia



### **3.3 Hipótesis**

#### **Hipótesis General**

La cultura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral en la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.

#### **Hipótesis Específicas**

- El compromiso de individuos tiene relación con la responsabilidad de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.
- El clima de organización tiene relación con el trabajo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.
- La autonomía decisoria tiene relación respecto del conocimiento de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.
- La solución de problemas tiene relación con el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.

### **3.4 Tipo de Investigación**

La investigación tuvo como composición metodológica, adherir un estudio de tipo básica, pues esta se va alineando a la información documentada mediante diversos medios académicos y profesionales, logrando estructurar nuevos detalles encontrados para un tema ya existente (Carrasco, 2007).

### **3.5 Diseño de la investigación**

La presente investigación tuvo un diseño no experimental transeccional correlacional, ya que se pretendió describir la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral dándole una búsqueda empírica y variables no manipulables (Kerlinger y Lee, 2002).

### **3.6 Población y Muestra**

#### **Población.**

La población de estudio para la presente investigación constó de 14 trabajadores del local de Comas de la Clínica Lahuis.

#### ***3.6.1. Criterios de inclusión***

Para la inclusión del grupo de estudio para la presente investigación se tomó en cuenta a los trabajadores del local de Comas de la Clínica Lahuis.

#### ***3.6.2. Criterios de exclusión***

En la presente investigación se excluyeron aquellos trabajadores que estuvieron de vacaciones o de licencia en el momento de la aplicación de la encuesta.

#### **Muestra.**

La muestra tomada para esta investigación fue de tipo censal, es decir se trabajó con la población completa.

### 3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### Técnica.

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta de opinión mediante la aplicación de un cuestionario electrónico autoadministrado por envío vía internet, que consta de 24 preguntas cerradas con alternativas de respuesta son de tipo Likert (Tamayo, 2008).

#### Instrumento de recolección de datos.

##### 3.7.1. *Análisis de fiabilidad del instrumento*

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	24

Luego de aplicar el análisis de fiabilidad al instrumento planteado en esta investigación tenemos como resultado 0,978 cómo se puede apreciar en la Tabla 2, y este valor es considerado muy alto por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado que cuenta con 24 preguntas es fiable

##### 3.7.2. *Validez del instrumento*

El instrumento aplicado en la presente investigación fue validado mediante juicio de expertos.

*Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Resultado</b>
Experto 01	Escudero Vílchez, Fernando Emilio	Doctor	El instrumento puede ser aplicado
Experto 02	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Doctora	El instrumento puede ser aplicado
Experto 03	Muñoz Castañeda, Laura	Magister	El instrumento puede ser aplicado

*Fuente: elaboración propia.*

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de los Resultados

#### 4.1.1. Distribución de frecuencia

Tabla 4: Pregunta 01:

¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De acuerdo	9	64,3	64,3	64,3
Totalmente de acuerdo	5	35,7	35,7	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

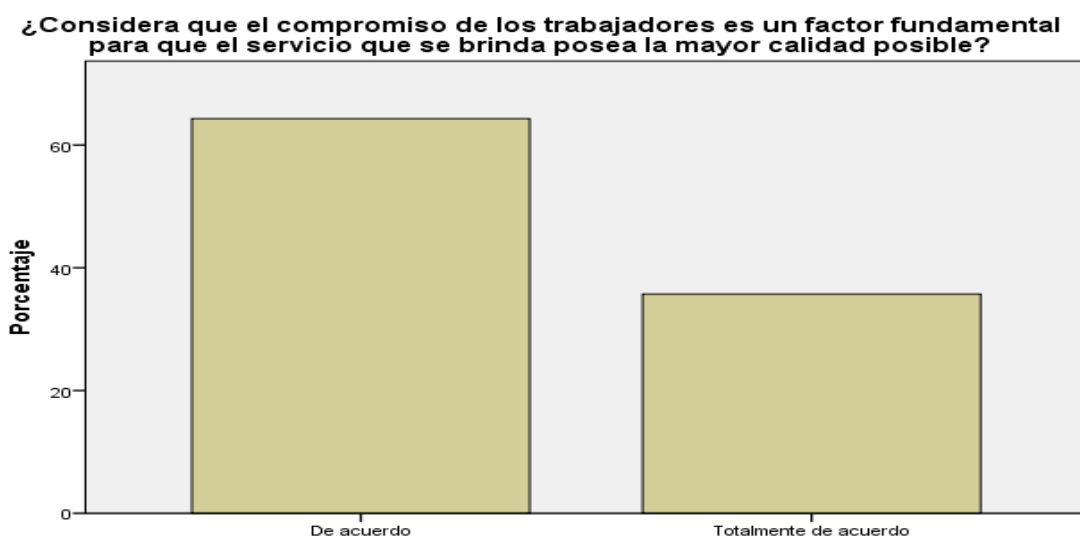


Figura 1: Gráfico de barras de la Pregunta 01: ¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible? Fuente: Elaboración propia – SPSS

De los 14 encuestados se puede observar que 9 de ellos están de acuerdo con que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible, tal como se ve en la tabla 4 y figura 1.

Tabla 5: Pregunta 02:

¿Según usted, los trabajadores de la clínica Lahui están comprometidos con las labores que realizan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	28,6	28,6	28,6
De acuerdo	7	50,0	50,0	78,6
Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

¿Según usted, los trabajadores de la clínica Ñahui están comprometidos con las labores que realizan?

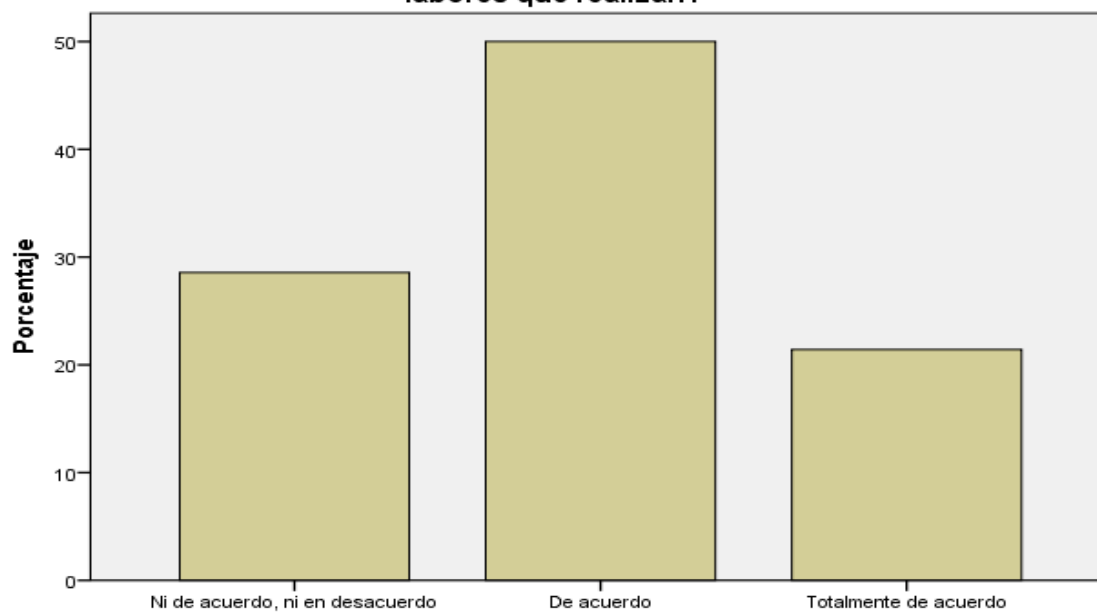


Figura 2: Gráfico de barras de la Pregunta 02: ¿Según usted, los trabajadores de la clínica Ñahui están comprometidos con las labores que realizan? Fuente: Elaboración propia – SPSS

De acuerdo con la tabla 5 y la figura 2, 50% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que los trabajadores de la clínica Lahui están comprometidos con las labores que realizan.

Tabla 6: Pregunta 03:

¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	21,4
Válidos De acuerdo	3	21,4	21,4	42,9
Totalmente de acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

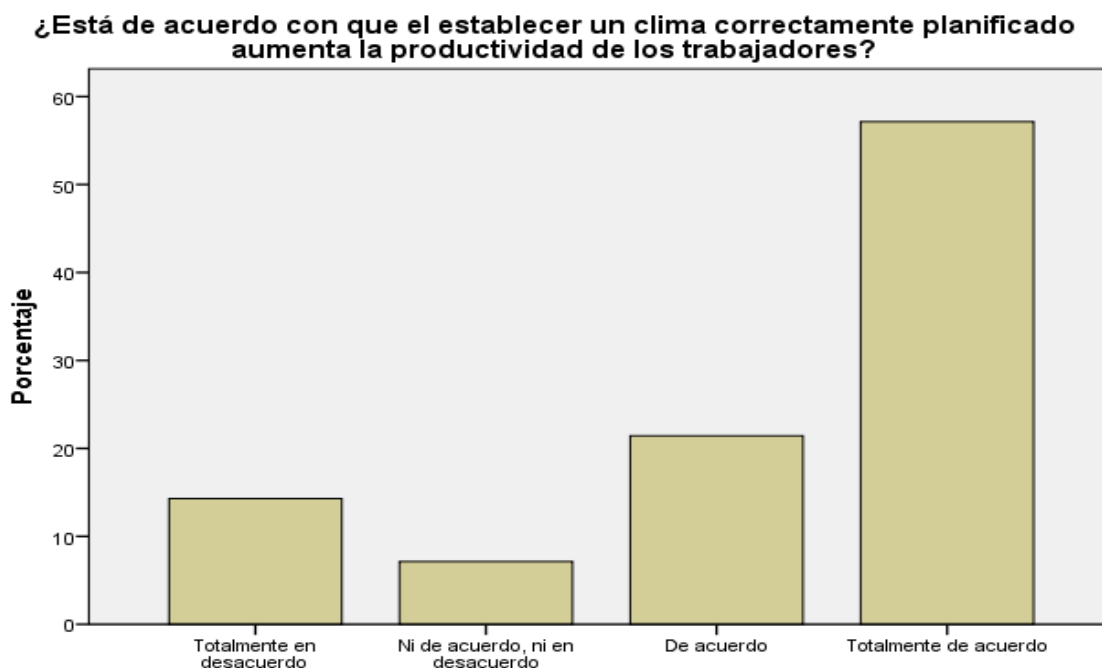


Figura 3: Gráfico de barras de la Pregunta 03: ¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores? Fuente: Elaboración propia – SPSS

De acuerdo con la tabla 6 y la figura 3, 8 de los 14 encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores.

Tabla 7: Pregunta 04

¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	10	71,4	71,4	78,6
Válidos Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

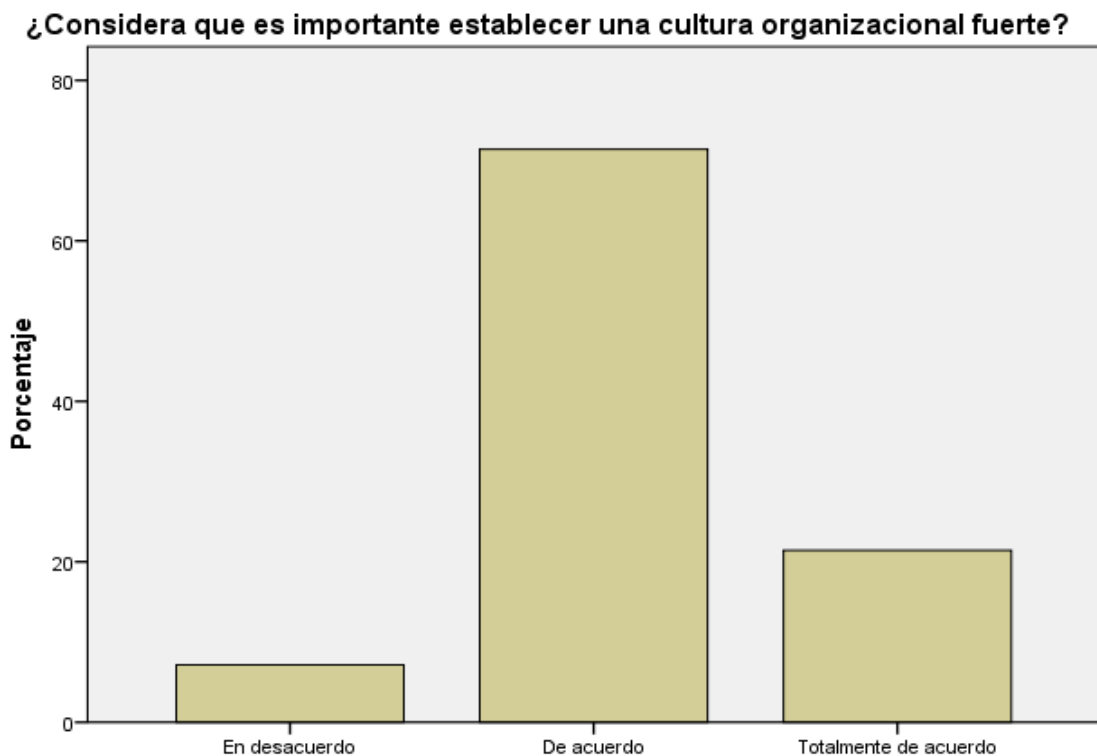


Figura 4: Gráfico de barras de la Pregunta 04: ¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte? Fuente: Elaboración propia – SPSS

El 71,4% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con que es importante establecer una cultura organizacional fuerte, según la tabla 7 y la figura 4.



Tabla 8: Pregunta 05:

¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	14,3	14,3	21,4
Válidos De acuerdo	8	57,1	57,1	78,6
Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

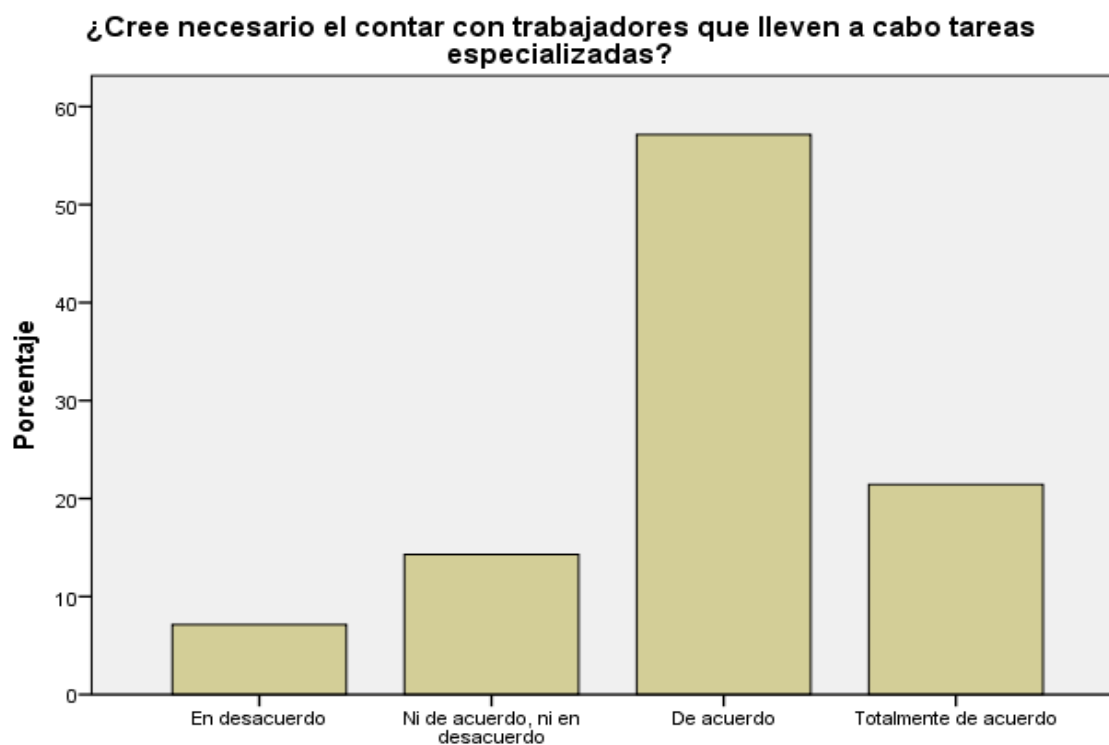


Figura 5: Gráfico de barras de la Pregunta 05: ¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas? Fuente: Elaboración propia – SPSS

8 de los 14 encuestados dice estar de acuerdo con que es necesario contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas tal como se puede observar en la tabla 8 y la figura 5.

Tabla 9: Pregunta 06:

¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
	De acuerdo	9	64,3	64,3	71,4
	Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
	Sig.				,000
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer?

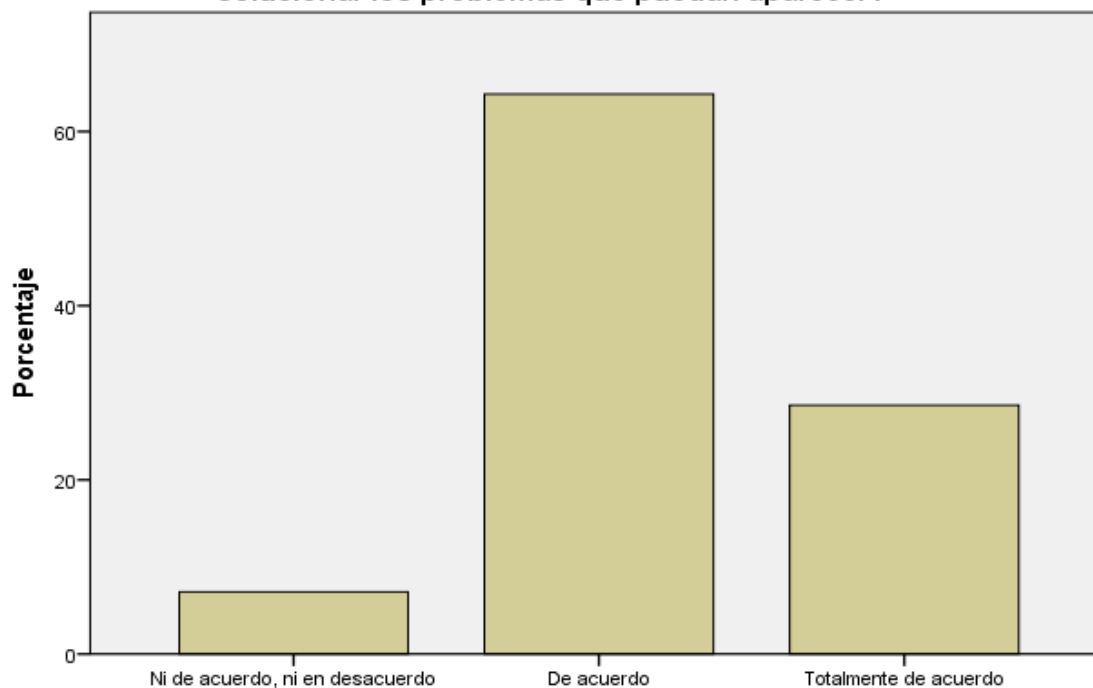


Figura 6: Gráfico de barras de la Pregunta 06: ¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer? Fuente: Elaboración propia – SPSS

El 28,6% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo con que tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer, según lo mostrado en la tabla 9 y la figura 6.

Tabla 10: Pregunta 07:

¿Considera que su organización es un buen lugar para trabajar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	21,4
Válidos De acuerdo	7	50,0	50,0	71,4
Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS



Figura 7: Gráfico de barras de la Pregunta 07: ¿Considera que su organización es un buen lugar para trabajar?

Fuente: Elaboración propia – SPSS

Según la tabla 10 y la figura 7, el 50% de los encuestados está de acuerdo con que su organización es un buen lugar para trabajar.

Tabla 11: Pregunta 08:

¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	14,3
Válidos De acuerdo	8	57,1	57,1	71,4
Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

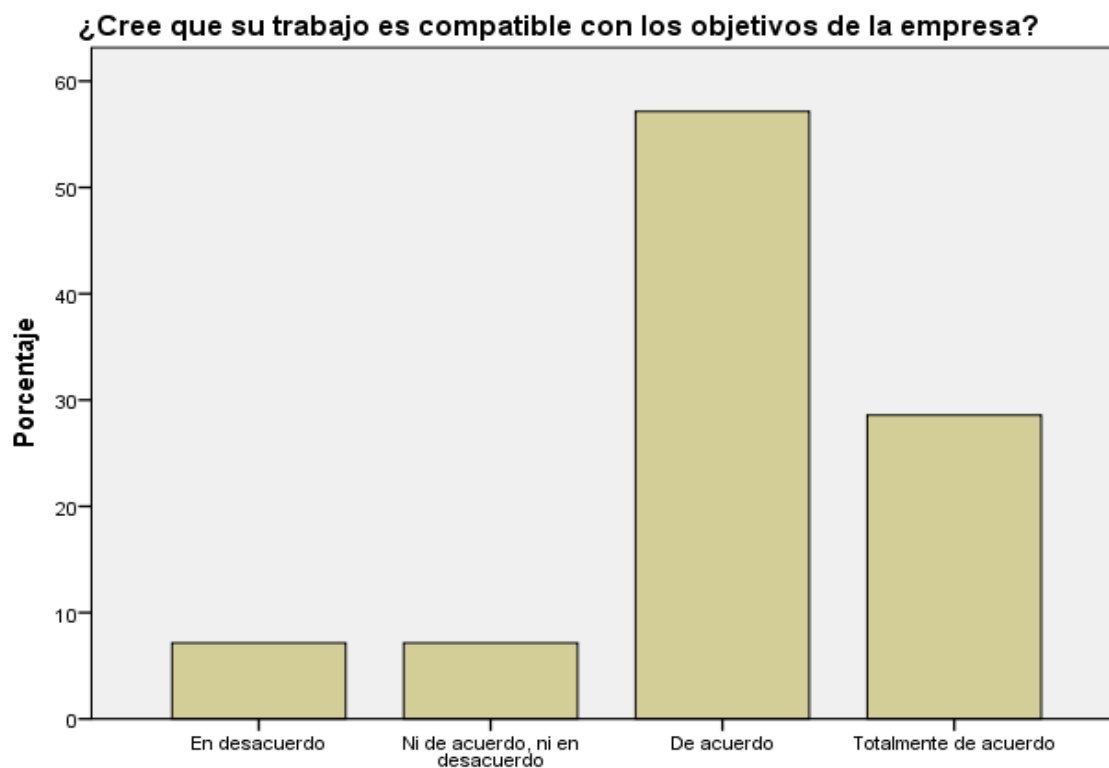


Figura 8: Gráfico de barras de la Pregunta 08: ¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?  
Fuente: Elaboración propia – SPSS

De los 14 encuestados 8 de ellos manifiestan estar totalmente de acuerdo con que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa, según la tabla 11 y la figura 8.

Tabla 12: Pregunta 09:

¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Válidos De acuerdo	9	64,3	64,3	78,6
Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros?

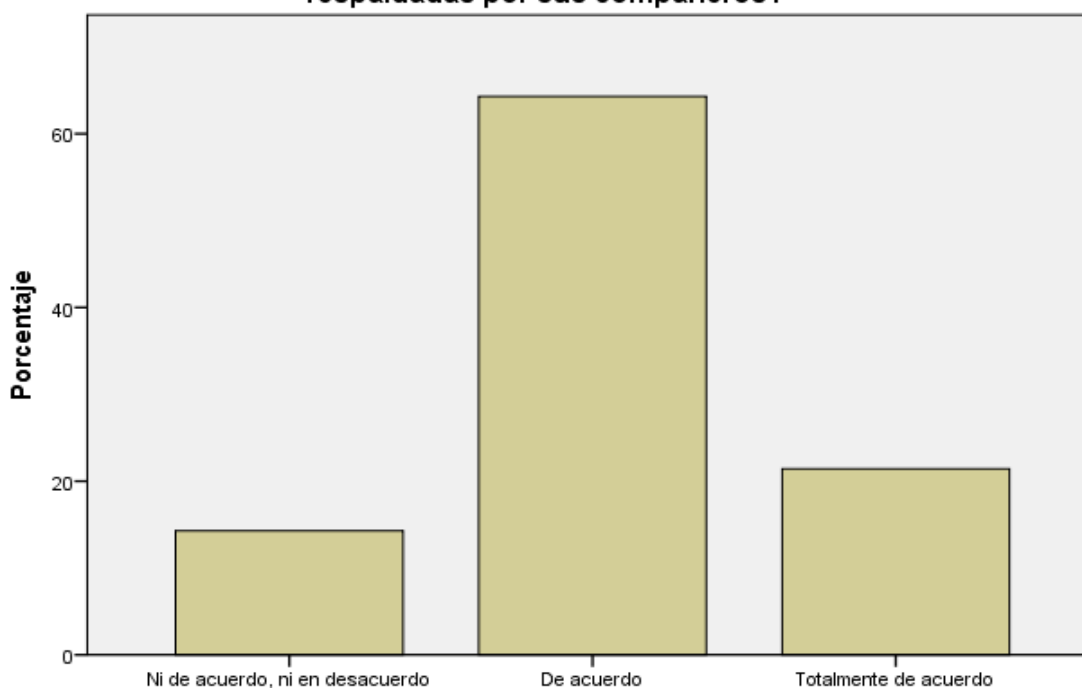


Figura 9: Gráfico de barras de la Pregunta 09: ¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros? Fuente: Elaboración propia – SPSS

De acuerdo con la tabla 12 y la figura 9, el 21.4% de los encuestados expresa estar totalmente de acuerdo con que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros.

Tabla 13: Pregunta 10:

¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
En desacuerdo	1	7,1	7,1	14,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	21,4	21,4	35,7
Válidos De acuerdo	6	42,9	42,9	78,6
Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

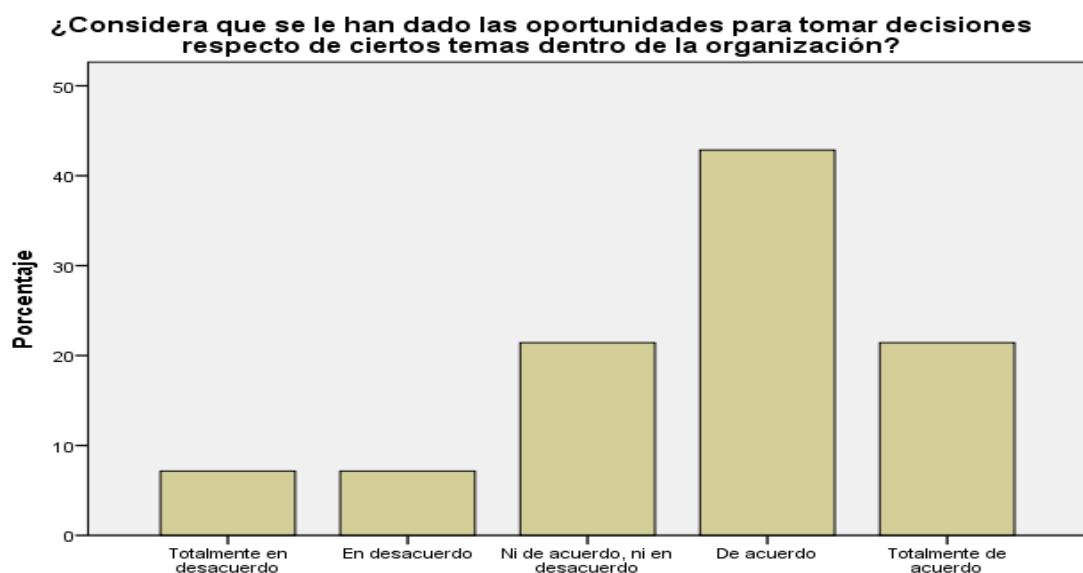


Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 10: ¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización? Fuente: Elaboración propia – SPSS

6 de los encuestados expresan estar de acuerdo con que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización, de acuerdo con lo expuesto en la tabla 13 y la figura 10.

Tabla 14: Pregunta 11:

¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	21,4	21,4	21,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	28,6
Válidos De acuerdo	8	57,1	57,1	85,7
Totalmente de acuerdo	2	14,3	14,3	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores?

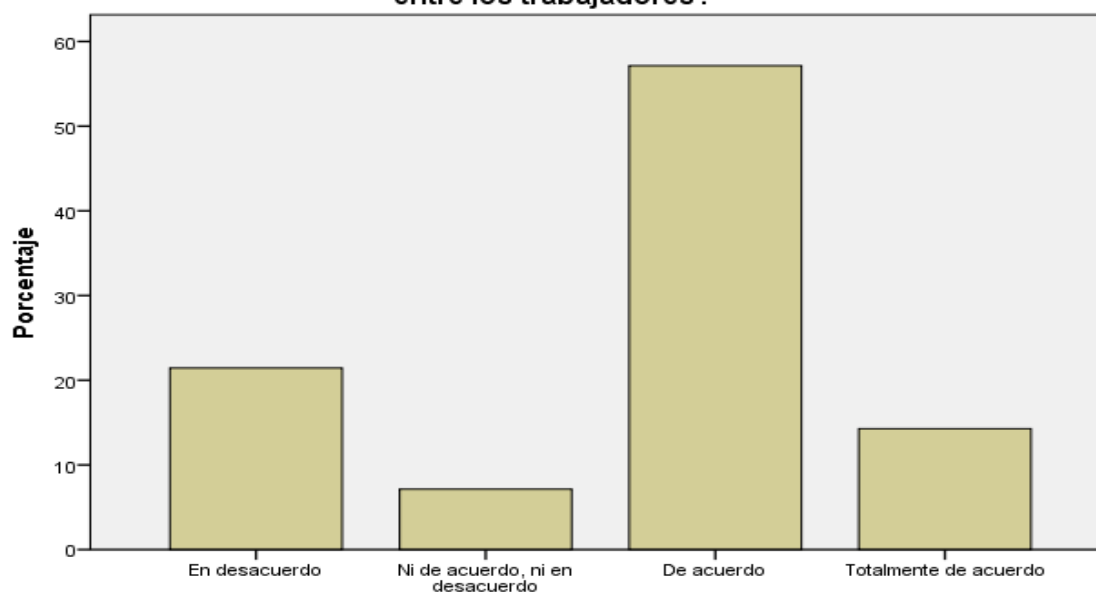


Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿De acuerdo con su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores? Fuente: Elaboración propia – SPSS

El 57.1% de los encuestados expresa estar de acuerdo con que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores, según la tabla 14 y la figura 11.

Tabla 15: Pregunta 12:

¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	35,7	35,7	42,9
Válidos De acuerdo	3	21,4	21,4	64,3
Totalmente de acuerdo	5	35,7	35,7	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS



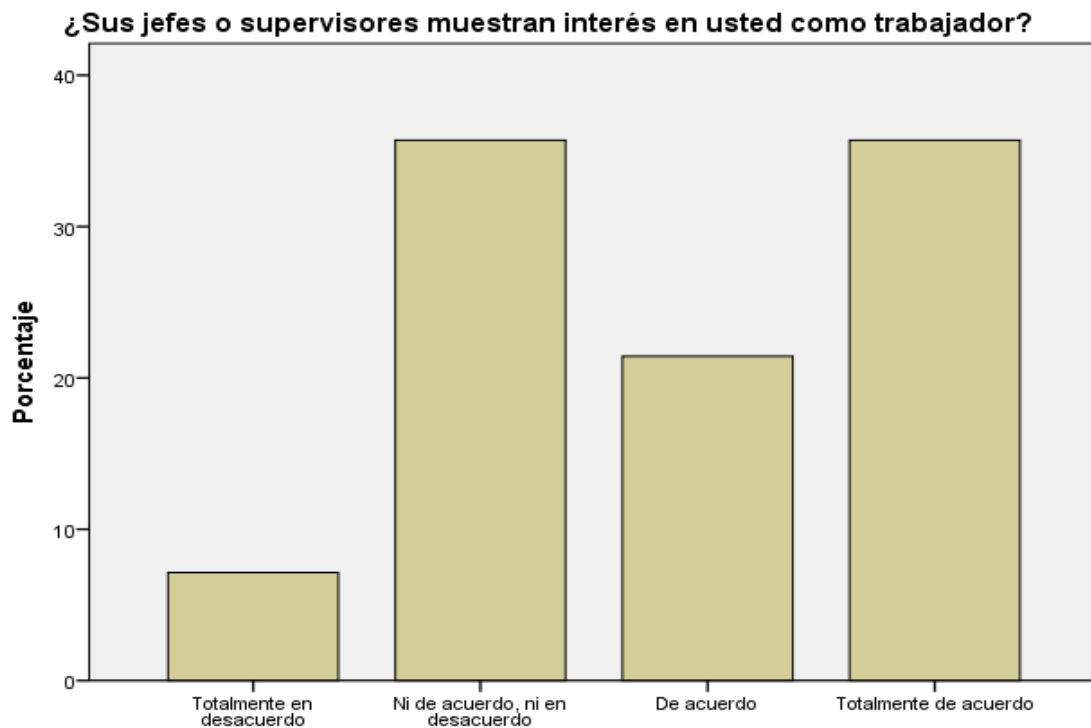


Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 12: ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador? Fuente: Elaboración propia – SPSS

De acuerdo a la tabla 15 y la figura 12, 5 de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo con que sus jefes o supervisores muestran interés en ellos como trabajadores.

Tabla 16: Pregunta 13

¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	14,3
Válidos De acuerdo	9	64,3	64,3	78,6
Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

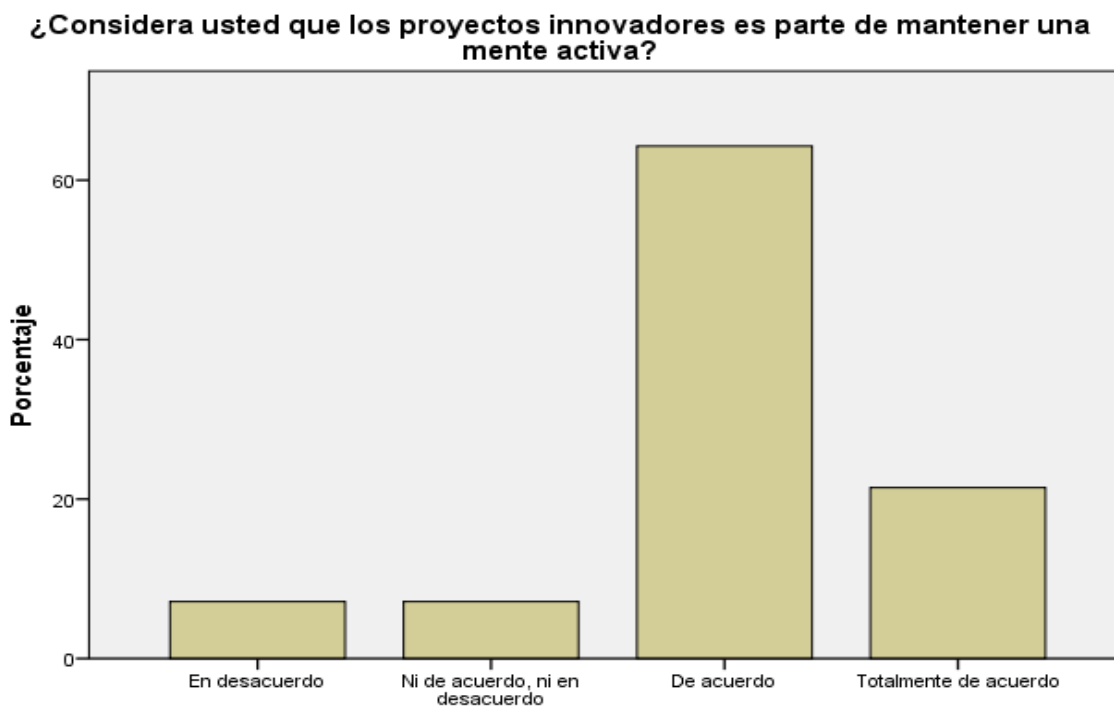


Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 13: ¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa? Fuente: Elaboración propia – SPSS

El 64.3% de los encuestados está de acuerdo con que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa según la tabla 16 y la figura 13.

Tabla 17: Pregunta 14

¿Está de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
Válidos De acuerdo	8	57,1	57,1	64,3
Totalmente de acuerdo	5	35,7	35,7	100,0
Sig.				,000

Total	14	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia – SPSS

**¿Esta de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia?**

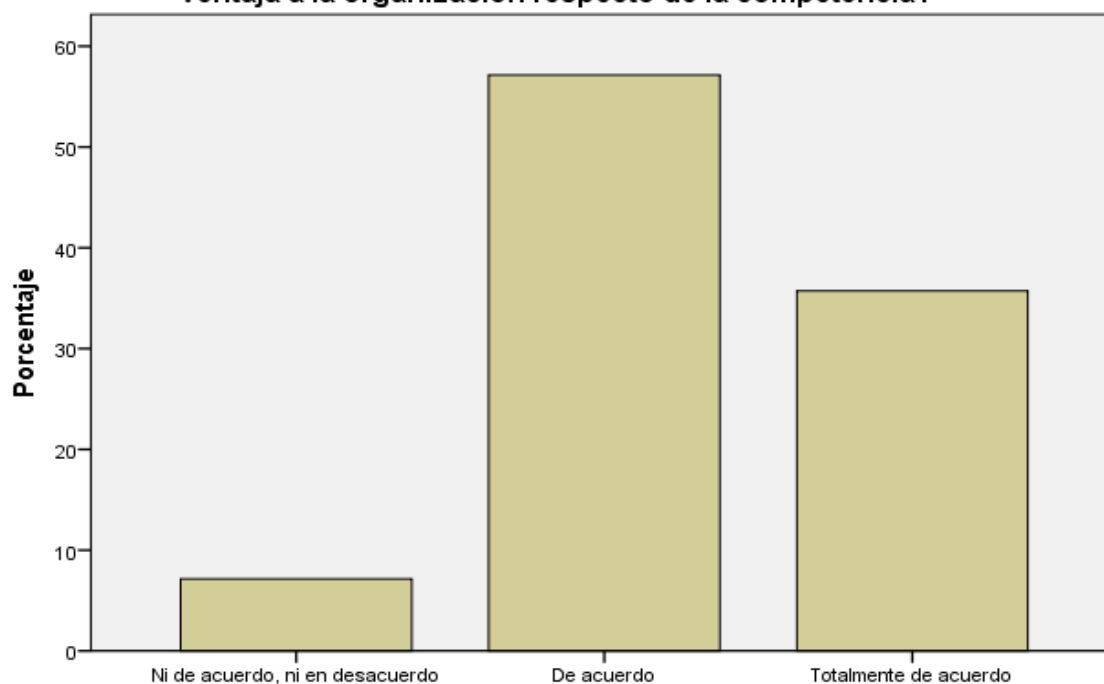


Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 14: ¿Está de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia? Fuente: Elaboración propia – SPSS

8 de los 14 encuestados ha manifestado estar de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia, según lo expresado por la tabla 17 y la figura 14.

Tabla 18: Pregunta 15

¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	8	57,1	57,1	71,4

Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

**¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo?**

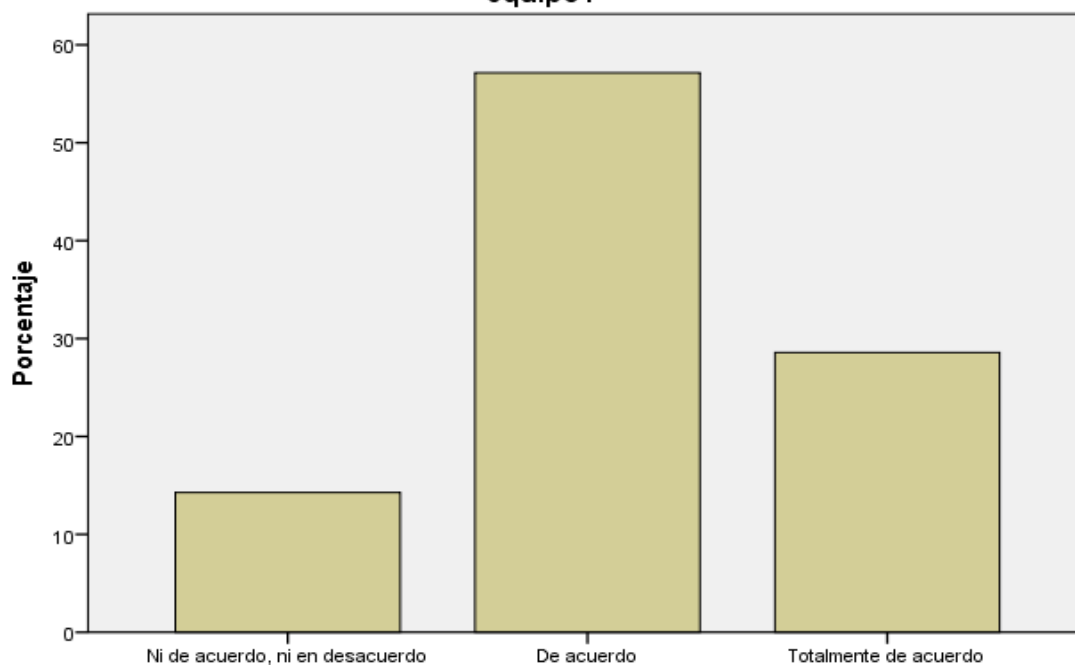


Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 15: ¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo? Fuente: Elaboración propia – SPSS

4 de los encuestados expresan estar totalmente de acuerdo con que la solución de problemas se debe manejar en equipo, de acuerdo con lo mostrado en la tabla 18 y la figura 15.

Tabla 19: Pregunta 16

¿Considera que una buena organización facilita la resolución de problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3

De acuerdo	10	71,4	71,4	85,7
Totalmente de acuerdo	2	14,3	14,3	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS



Figura 16: Gráfico de barras de la Pregunta 16: ¿Considera que una buena organización facilita la resolución de problemas? Fuente: Elaboración propia – SPSS

El 71.4% de los encuestados se encuentra de acuerdo con que una buena organización facilita la resolución de problemas, de acuerdo con la tabla 19 y la figura 16.

Tabla 20: Pregunta 17

¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	10	71,4	71,4	78,6
Válidos Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

**¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece?**

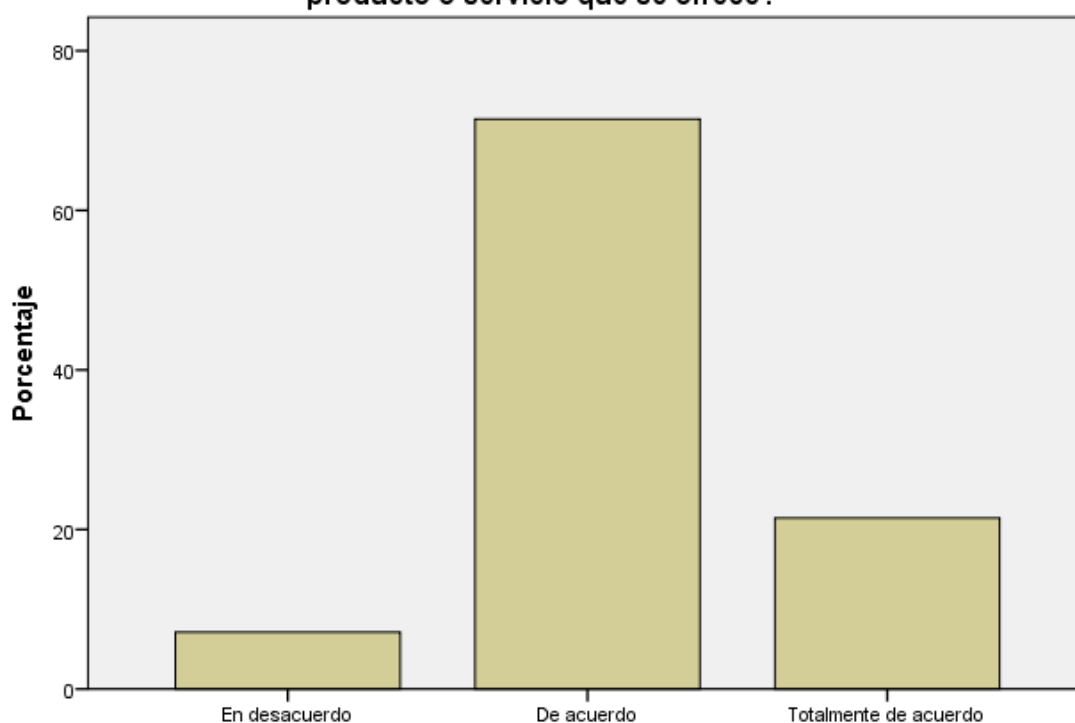


Figura 17: Gráfico de barras de la Pregunta 17: ¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece? Fuente: Elaboración propia – SPSS

10 de los encuestados está de acuerdo con que la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece, según lo mostrado en la tabla 20 y la figura 17.

Tabla 21: Pregunta 18

¿Cree usted que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	9	64,3	64,3	78,6
	Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
	Sig.				,000
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

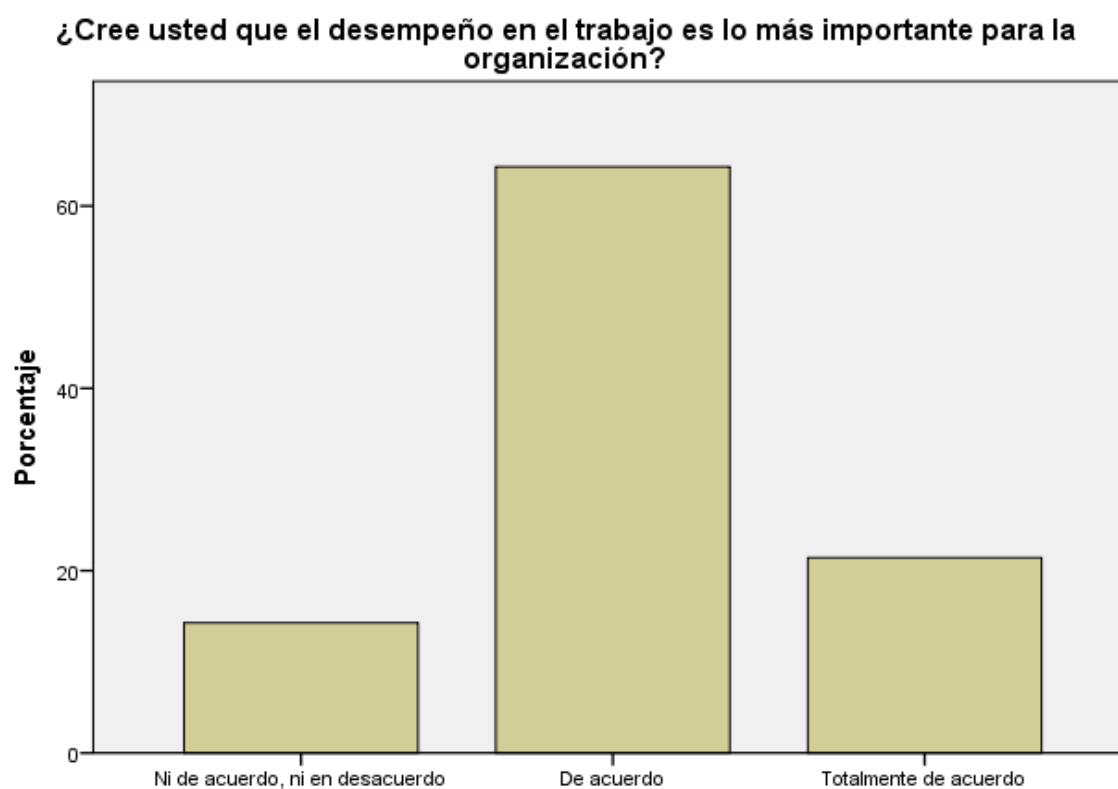


Figura 18: Gráfico de barras de la Pregunta 18: ¿Cree usted que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización? Fuente: Elaboración propia – SPSS

De acuerdo con la tabla 21 y la figura 18, el 64.3% de encuestados manifiesta estar de acuerdo con que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización.

Tabla 22: Pregunta 19:

¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	8	57,1	57,1	64,3
Válidos Totalmente de acuerdo	5	35,7	35,7	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco?

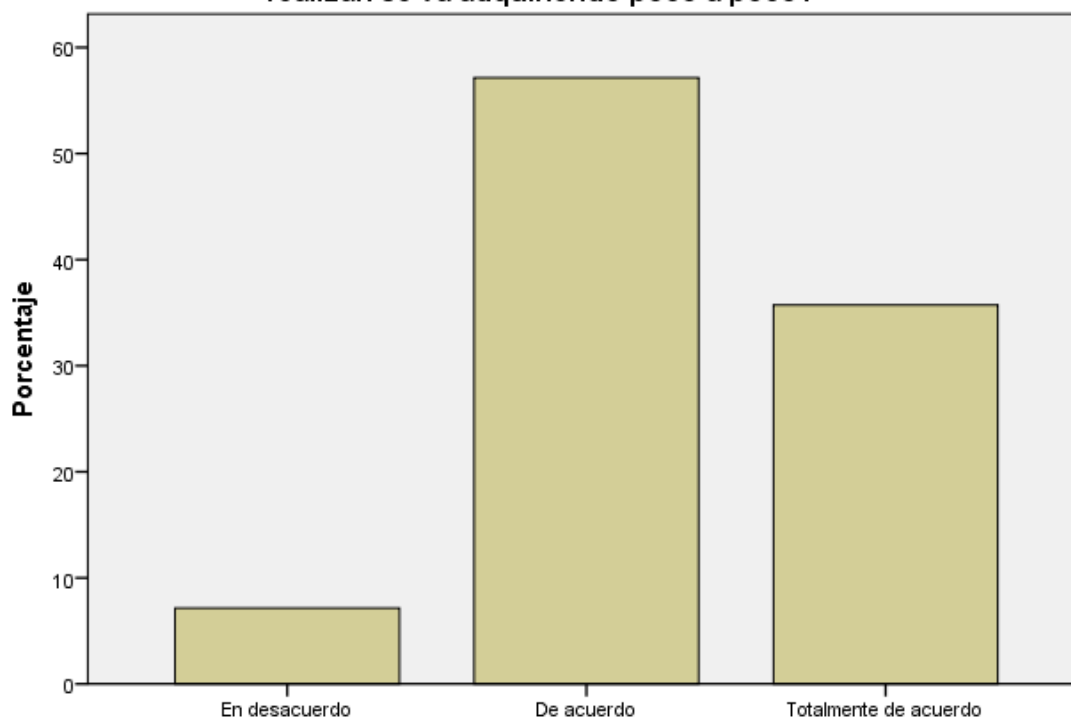


Figura 19: Gráfico de barras de la Pregunta 19: ¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco? Fuente: Elaboración propia – SPSS

5 de las personas encuestadas dice estar totalmente de acuerdo con el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco, según la tabla 22 y la figura 19.



Tabla 23: Pregunta 20

¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	9	64,3	64,3	78,6
	Totalmente de acuerdo	3	21,4	21,4	100,0
	Sig.				,000
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores?

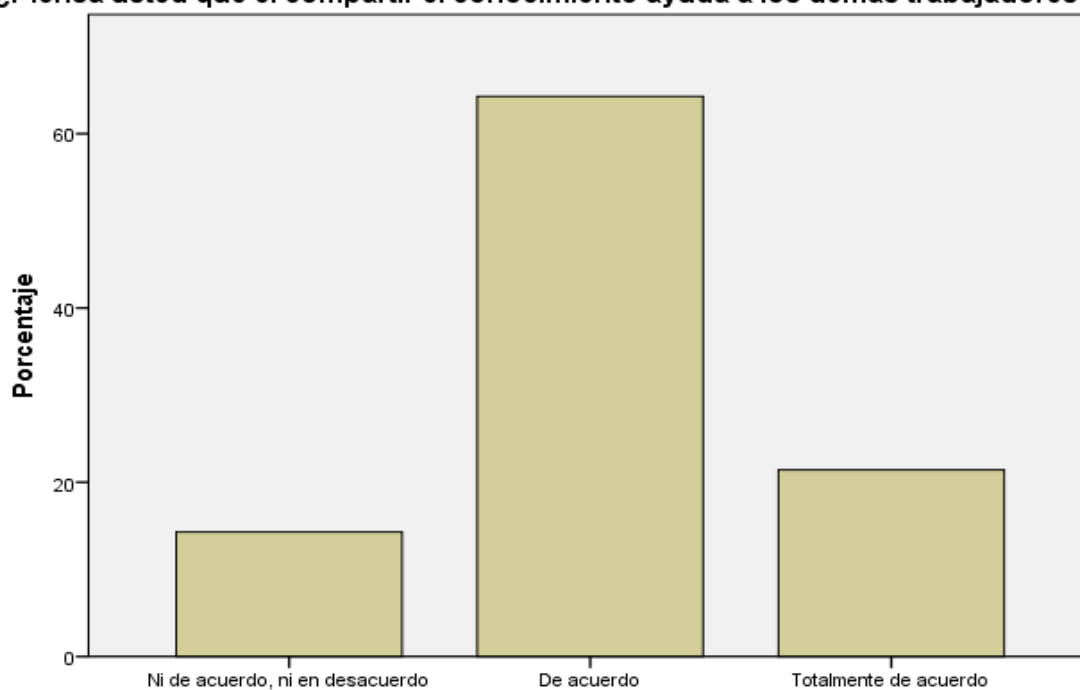


Figura 20: Gráfico de barras de la Pregunta 20: ¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores Fuente: Elaboración propia – SPSS

El 64.3% de las personas encuestadas dice estar de acuerdo con que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores, según lo observado en la tabla 23 y figura 20.

Tabla 24: Pregunta 21

¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	9	64,3	64,3	71,4
Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo?

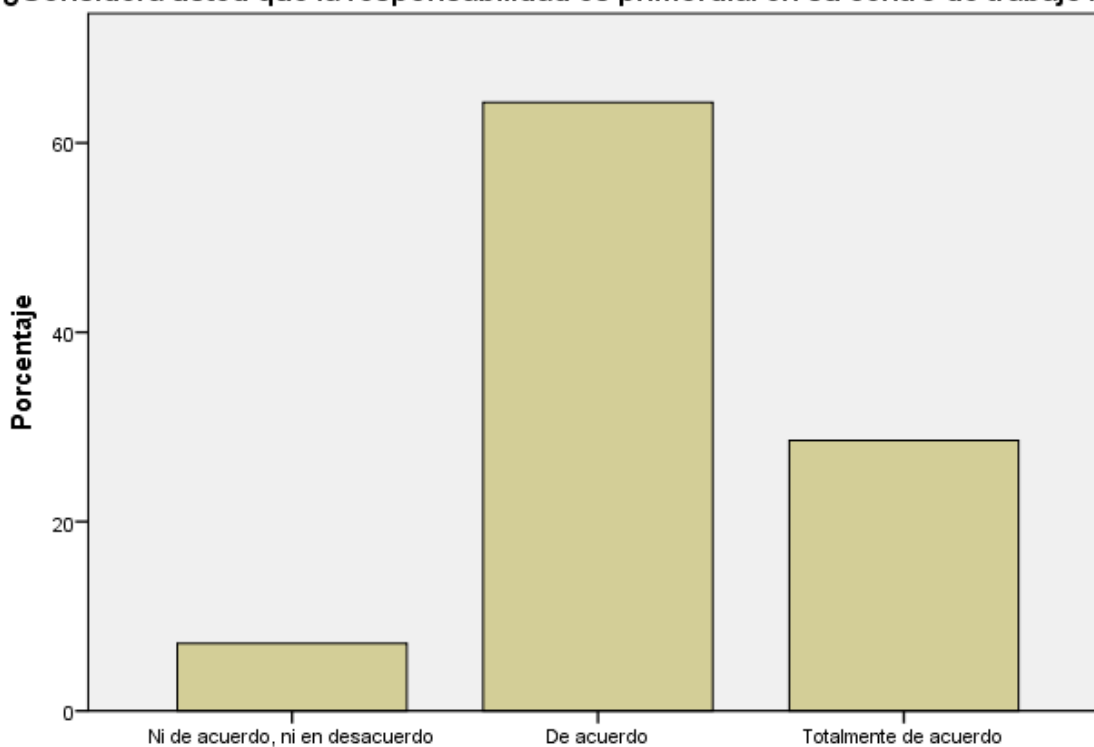


Figura 21: Gráfico de barras de la Pregunta 21: ¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo? Fuente: Elaboración propia – SPSS

4 de las personas encuestadas manifiesta estar totalmente de acuerdo con que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo, de acuerdo con la tabla 24 y la figura 21.

Tabla 25: Pregunta 22

¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	9	64,3	64,3	71,4
Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores?

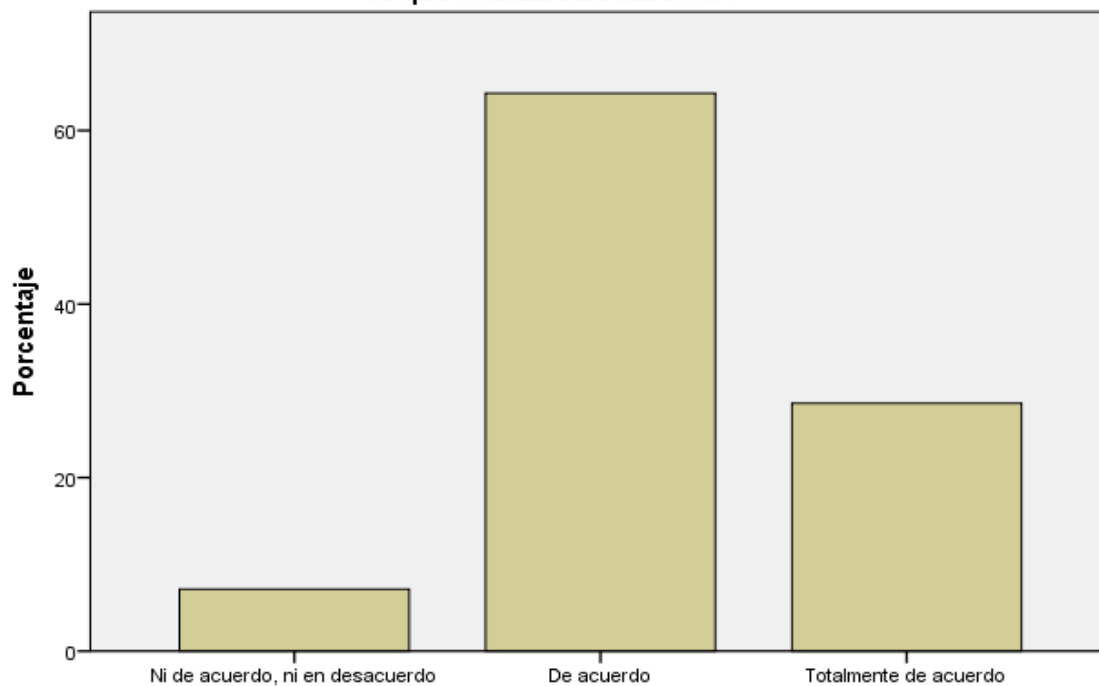


Figura 22: Gráfico de barras de la Pregunta 22: ¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Según la tabla 25 y la figura 22, el 28.6% de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con que la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que

realiza sus labores.

Tabla 26: Pregunta 23

¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	5	35,7	35,7	42,9
Válidos Totalmente de acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común?

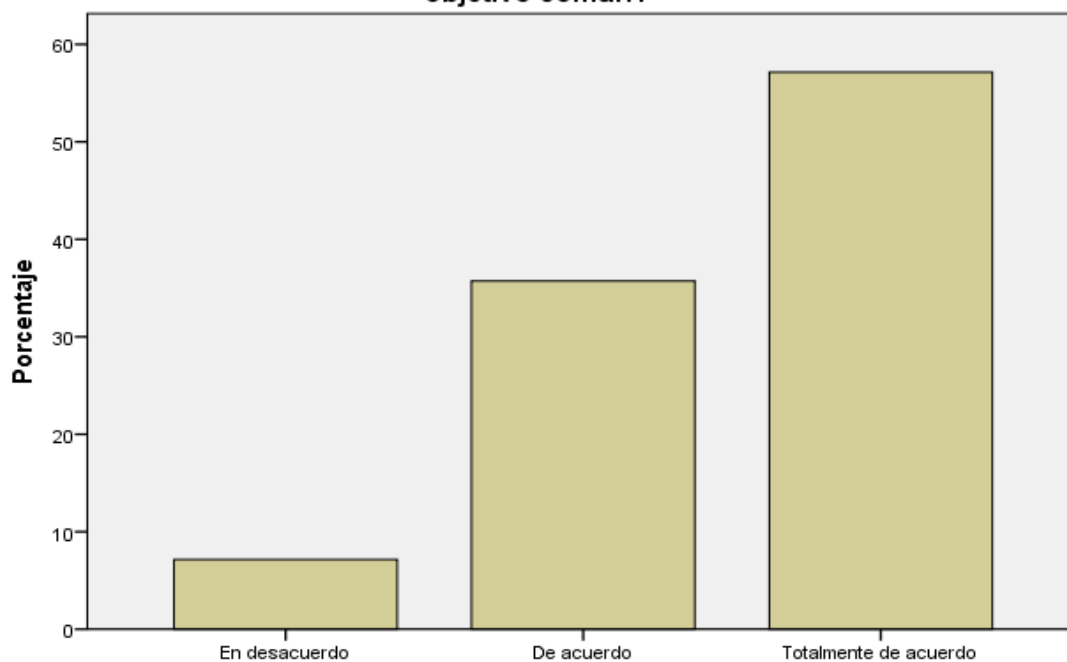


Figura 23: Gráfico de barras de la Pregunta 23: ¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común? Fuente: Elaboración propia – SPSS

El 57.1% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo con que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común, según la tabla 26 y la figura 23.

Tabla 27: Pregunta 24

¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De acuerdo	8	57,1	57,1	57,1
Totalmente de acuerdo	6	42,9	42,9	100,0
Sig.				,000
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS

¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo?

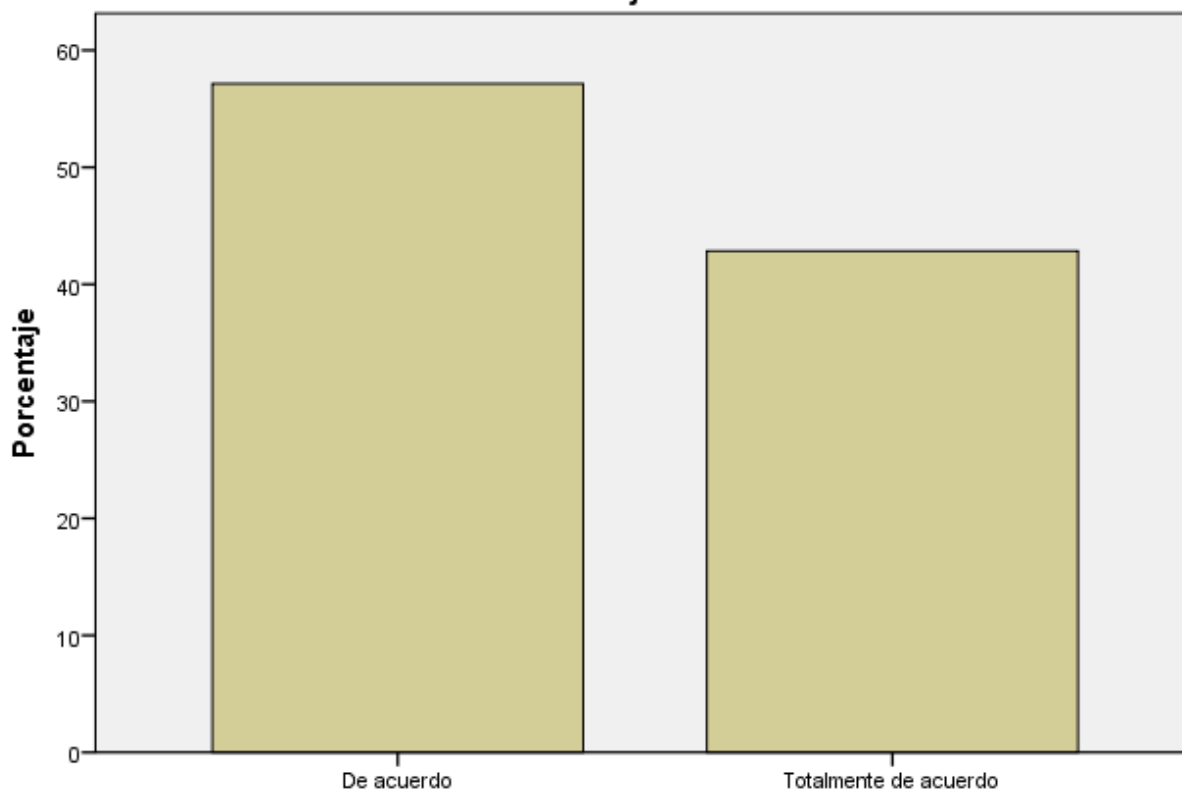


Figura 24: Gráfico de barras de la Pregunta 24: ¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo? Fuente: Elaboración propia – SPSS

6 de los 14 encuestados dice estar totalmente de acuerdo con que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo, de acuerdo con la tabla 27 y la figura 24.

#### 4.1.2. Correlaciones

##### 4.1.2.1. Prueba de hipótesis general.

Tabla 28: Correlación entre las variables Cultura organizacional y Desempeño laboral

		Cultura organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
	Cultura organizacional		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	14	14
	Desempeño laboral		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	14	14

Fuente: Elaboración propia - SPSS

$H_1$ : Hipótesis planteada por el investigador.

$H_0$ : Hipótesis Nula.

- $H_1$ : La cultura organizacional tiene una relación con el desempeño laboral en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.
- $H_0$ : La cultura organizacional no tiene una relación con el desempeño laboral en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.

Como se visualiza en la tabla 28, tenemos que el resultado de la correlación de Spearman  $r = 0.818$ , esta cifra evidencia que prevalece una correlación alta por estar cerca al 1; igualmente de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si aumenta la presencia de la cultura organizacional aumenta el desempeño laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H1: La cultura organizacional tiene una relación con el desempeño laboral en la clínica Lahui, 2021. Esta aceptación se refleja en que  $0.01 > 0.000$  y además por el valor obtenido  $r=0.818$  podemos afirmar que la correlación es alta.

#### 4.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

Tabla 29: Correlación entre las variables Compromiso de los individuos y Responsabilidad

		Responsabilidad
Rho de Spearman	Compromiso de los individuos	
	Coeficiente de correlación	,798
	Sig. (bilateral)	,001
	N	14
	Responsabilidad	
	Coeficiente de correlación	1,000**
	Sig. (bilateral)	,001.
	N	14

Fuente: Elaboración propia - SPSS

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: El compromiso de individuos tiene relación con la responsabilidad de la clínica

Ñahui, Lima – Perú 2021.

- $H_0$ : El compromiso de individuos no tiene relación con la responsabilidad de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.

Como se visualiza en la tabla 29, tenemos que el resultado de la correlación de Spearman  $r = 0.798$ , esta cifra evidencia que prevalece una correlación alta por estar cerca al 1; igualmente de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si incrementa el compromiso por los individuos incrementa la responsabilidad de los trabajadores que laboran en la clínica. Asimismo, se acepta la hipótesis planteada por el investigador  $H_1$ : El compromiso de los individuos tiene relación con responsabilidad de la clínica Lahui, 2021. Esta aceptación se refleja en que  $0.01 > 0.000$  y además por el valor obtenido  $r=0.798$  podemos afirmar que la correlación es alta.

Tabla 30: Correlación entre las variables Clima de organización y Trabajo

		Clima de organización	Trabajo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
	Clima de organización		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	14	14
	Trabajo		
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	14	14

Fuente: Elaboración propia - SPSS

$H_1$ : Hipótesis planteada por el investigador.

$H_0$ : Hipótesis Nula.



- $H_1$ : El clima de organización tiene relación con el trabajo de la clínica Lahui, Lima – Perú 2021.
- $H_0$ : El clima de organización no tiene relación con el trabajo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.

Como se visualiza en la tabla 30, tenemos que el resultado de la correlación de Spearman  $r = 0.783$ , esta cifra evidencia que prevalece una correlación alta por estar cerca al 1; igualmente de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que se eleva la presencia del clima organizacional, de igual manera se eleva el trabajo en la clínica. Asimismo, se acepta la hipótesis planteada por el investigador  $H_1$ : El clima de organización tiene relación con el trabajo de la clínica Lahui, 2021. Esta aceptación se refleja en que  $0.01 > 0.000$  y además por el valor obtenido  $r=0.783$  podemos afirmar que la correlación es alta.

Tabla 31: Correlación entre la Autonomía decisoria y Conocimiento

		Autonomía decisoria	Conocimiento
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
	Autonomía decisoria		
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	14	14
	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
Conocimiento	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	14	14

Fuente: Elaboración propia - SPSS

$H_1$ : Hipótesis planteada por el investigador.

$H_0$ : Hipótesis Nula.

- $H_1$ : La autonomía decisoria tiene relación respecto del conocimiento de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021
- $H_0$ : La autonomía decisoria no tiene relación respecto del conocimiento de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.

Como se visualiza en la tabla 31, tenemos que el resultado de la correlación de Spearman  $r = 0.724$ , esta cifra evidencia que prevalece una correlación alta por estar cerca al 1; igualmente de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que, si se incrementa la autonomía decisoria en los trabajadores, también se incrementa el conocimiento de actuar frente a la diversidad de situaciones que se presentan en la clínica. Asimismo, se acepta la hipótesis planteada por el investigador  $H_1$ : La autonomía decisoria tiene relación respecto del conocimiento de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021. Esta aceptación se refleja en que  $0.01 > 0.000$  y además por el valor obtenido  $r=0.724$  podemos afirmar que la correlación es alta.

Tabla 32: Correlación entre Solución de problemas y Liderazgo

		Solución de problemas	Liderazgo
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,767**
	Solución de problemas		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	14	14
	Liderazgo		
	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	14	14

*Fuente: Elaboración propia - SPSS*

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: La solución de problemas tiene relación con el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.
- H<sub>0</sub>: La solución de problemas no tiene relación con el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima – Perú 2021.

Como se visualiza en la tabla 32, tenemos que el resultado de la correlación de Spearman  $r = 0.767$ , esta cifra evidencia que prevalece una correlación alta por estar cerca al 1; igualmente de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si aumenta la solución de problemas aumenta el liderazgo de los trabajadores que presentan una función de desarrollar un grupo de trabajadores en los sectores variados de la clínica. Asimismo, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H<sub>1</sub>: La solución de problemas tiene relación con el liderazgo de la clínica Lahui, 2021. Esta aceptación se refleja en que  $0.01 > 0.000$  y además por el valor obtenido  $r=0.767$  podemos afirmar que la correlación es alta.

## **4.2 Discusión**

En una de sus conclusiones Rojas (2017) destaca que se obtuvo un resultado de 40.9% que estuvieron de acuerdo que existe la oportunidad de fortalecimiento de la cultura organizacional dentro de la clínica privada estudiada en el año 2017, donde comenta que se ha tenido que implementar un mejor manejo de recursos para poder adaptarse a las competencias del mercado. Concordando con los resultados de la investigación ya que el 71.4% de los encuestados opinan que está de acuerdo en que es importante establecer una cultura organizacional fuerte dentro de la

clínica. Así como con el resultado a la alta correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

En una de sus conclusiones Delgado (2018) destaca que al analizar a 245 personas bajo la encuesta se pudo obtener un resultado general donde el 46,8% de los estudiantes consideraban en un nivel moderado su cultura organizacional, esto tiene una relación directa con los resultados obtenidos ya que dentro de los encuestados ya que se pudo tener el resultado que 8 de ellos conformados por el 57.1% del total, están de acuerdo en que el conocimiento respecto a los labores que se realizan se van a ir adquiriendo poco a poco, lo cual facilitaría el aprendizaje con intervención de capacitaciones.

En una de sus conclusiones Aguirre Caballero (2016) comenta que mediante a los cuestionarios que fueron realizados a los empleados del área de administración y profesionales del tema, se evidenció que el 80% de ellos manifestó que no existía preocupación alguna por parte de los ejecutivos de poder brindar capacitaciones a los empleados para poder formar un desempeño adecuado, lo cual tiene relación con la investigación ya que el 35.7 de los encuestados están totalmente de acuerdo en que sus jefes o supervisores muestran interés en uno como trabajador.

En su publicación Medranda y Moreira (2020), dentro de sus conclusiones indica que al reconocer la baja existencia de motivación dentro del ambiente laboral y ver sus consecuencias directas en la efectividad del trabajo, se requiere la implementación de herramientas y capacitaciones para que motiven a los trabajadores y puedan brindar la atención adecuada a sus usuarios, esto tiene relación con la investigación ya que el 64.3% de ellos estuvieron de acuerdo en que el hecho de compartir conocimiento con sus compañeros van a generar una mayor efectividad dentro de sus labores.

### **Conclusiones:**

**Primera.** – Como primera conclusión se reconoció que la cultura organizacional y el desempeño laboral se relacionan demasiado en la clínica ya que se observa un beneficio con ello en la atención hacia los pacientes. Por lo que se tuvo un resultado que a mayor cultura organizacional existe un mayor desempeño laboral otorgando un beneficio a la clínica ya que se obtendría mayor satisfacción por parte de los pacientes y esto se puede corroborar con una correlación de Spearman, entre las variables cultura organización y desempeño laboral en lo que influye dentro de la clínica y se puede corroborar ya que se obtuvo un resultado de 0.818 que se considera alta por su proximidad con el número 1. Es por ello que en la tabla 6, específicamente la pregunta ¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores?, 8 de los colaboradores encuestados, evidencian que estuvieron totalmente de acuerdo, puesto que, si mejora el clima laboral, las funciones designadas en cada empleado incrementarán en beneficio a la institución.

**Segunda.** – Como segunda conclusión se determinó que el compromiso de los individuos y la responsabilidad dentro de la clínica tiene una gran relación, ya que se observa dentro de ello que a mayor compromiso por parte de los trabajadores de la clínica tiene mayor responsabilidad en los trabajos, y esto tiene como consecuencia una mejora dentro de los diversos aspectos de administración y de atención se reconoce esto como una buen aplicación de estrategia, ya que así se puede mejorar la calidad de atención hacia los pacientes, se puede verificar a través de la correlación de Spearman con un resultado de 0.798 que refleja una correlación alta y beneficiosa para la clínica. Asimismo, en la tabla 9, la pregunta ¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer?, un 64.3 %

estuvo de acuerdo que, si un especialista ejerce su labor profesional, comprometido de manera ética con su labor, beneficia a la responsabilidad general de la clínica con los usuarios.

**Tercera.** – Por otro lado, se reconoce que el clima de organización se relaciona con el trabajo ya que si se implementa una óptima organización de los servicios y tener una buena administración de la clínica esto llevara a tener resultados óptimos por lo cual esto es recomendado ya que beneficia a la institución y a los pacientes ya que reciben una mejor atención por parte de los colaboradores, ya que están mejor organizados en cada servicio que se le indico. Además, se puede corroborar por medio de una correlación de Spearman con un resultado de 0.783 que determina una correlación alta debido a su cercanía con el número 1. En la tabla 10 se logró evidenciar que un 50 % estuvo de acuerdo que la coordinación del espacio laboral promueve a la formación y categorización de operaciones por parte de los empleados de la clínica.

**Cuarta.** – De la misma manera, se observó que la relación entre la autonomía decisoria y el conocimiento es importante dentro la institución ya que con ello se llega a brindar calidad de servicio óptimo y con rapidez, ya que con mayor autonomía decisoria se brinda una mejor solución con conocimiento frente a los problemas o adversidades que se le presente a los colaboradores y cumpliendo con la rapidez de la expectativa del paciente, por lo que se reconoce como un buen servicio de los trabajadores. Se puede demostrada a través de una correlación de Spearman que tuvo un resultado de 0.724 lo cual se considera una relación optima y cumpliendo las expectativas de la institución. Asimismo, en la tabla 12, la cual hace referencia a la pregunta 9, el 64,3 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que muchas de las decisiones se obtienen de manera colectiva, democráticamente en favor del servicio institucional.

**Quinta.** – En último lugar, se observó que dentro de la clínica existe una relación entre liderazgo y la solución de problemas, por lo que se conoce que mientras a mayor liderazgo que tengan obtendrán una mejor capacidad y rapidez de dar soluciones a problemas presentados. Donde lo cual se reconoce como una mejora dentro de la institución ya que así se optimiza los servicio y sistemas, además de brindar servicio con mayor efectividad. Se puede observar por medio de una correlación de Spearman con un resultado de 0.767, que se considera una relación alta y efectiva dentro de los servicios de la clínica. Además, la tabla 18, la cual hace referencia a la pregunta 15, el 57,1 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que la solución de problemas ayuda a la solidificación de un grupo laboral, por otro lado, la tabla 19, en relación con la pregunta 16, un 71.4 % estuvo de acuerdo que una correcta organización es producto de un liderazgo eficaz, teniendo un reflejo en la resolución de problemas que presenta la institución.

### **Recomendaciones:**

**Primera.** – Se recomienda que quienes dirigen la clínica Lahui realicen de forma continua evaluaciones respecto de la cultura organizacional y el desempeño de los trabajadores con el objetivo de fortalecer su desarrollo y enmendar algunos errores que pudieran presentarse y afianzar el compromiso que tengan los directivos y los trabajadores a la organización.

**Segunda.** – Establecer una planificación que estimule el apego hacia la cultura organizacional que motive el desempeño de los trabajadores con el objetivo de promover y fortalecer los valores de la organización y la productividad, lo que haría que los trabajadores se sientan importantes y orgullosos de pertenecer a una empresa.

**Tercera.** – Es importante que en la clínica Lahui se organicen un cronograma de capacitaciones mensuales ya que son de mucha importancia para fortalecer la Cultura Organizacional, las capacitaciones deben relacionarse con las diferentes necesidades que se presentan en cada área de la organización y que dichas capacitaciones tengan un control e involucren a todo el personal de la empresa sin excepción.

**Cuarta.** – Los miembros que pertenezcan a los cargos directivos o administrativos de la institución deben establecer procedimientos y vías de comunicación abierta, facilitar y motivar el trabajo en equipo, mantener un ambiente de trabajo óptimo y tener relaciones interpersonales saludables.



Referencias: Acosta, J. H. (2020). *Emprendimiento Creativo*.

<https://books.google.com.pe/books?id=RDE0DQAAQBAJ&pg=PA93&dq=funciones+especializadas+en+proyecto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1zZfn1rDuAhX3EbkGHZP6DoUQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=funciones%20especializadas%20en%20proyecto&f=false>

Aguirre, B. Z. (2018). *Buen carácter y eficacia: 5 pasos para el éxito personal y profesional*.

Madrid: Editorial Kolima.

<https://books.google.com.pe/books?id=yrWWDwAAQBAJ&pg=PT7&dq=eficacia+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwit6ZjHiLDuAhXgGLkGHVPIDsUQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=eficacia%20es&f=false>

Angulo Rojas, G. G. (2017). “Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017.”. Lima, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo\\_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ayala Gutierrez, T. M., & Pajuelo Fernández, S. O. (2018). “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018.”. Lima, Perú.

[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala\\_Silvia%20Pajuelo\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf)

Becerra Alvarado, M. A., & Cánova Espinoza, F. A. (12 de Febrero de 2019). “La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017.”. Lima,

Perú.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra\\_AM\\_Canova\\_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y)

Blázquez, J. R. (2019). *Impacto de las iniciativas de gestión de ideas internas en el desarrollo de una cultura de innovación en grandes organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=KmfjDwAAQBAJ&pg=PA50&dq=cultura+corporativa+cultura+de+la+funci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiouaCz1rDuAhXEH7kGHd-KC20Q6AEwAnoEACQA#v=onepage&q=cultura%20corporativa%20cultura%20de%20la%20funci%C3%B3n&f=false>

Bozada, S. P., Pinczay, D. E., Valencia, J. F., Cercado, M. d., Reyes, S. G., Vásquez, A. E., . . .

Plúa, C. R. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. 3Ciencias.

<https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA48&dq=desempe%C3%B1o+laboral+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikvIe9hLDuAhWsGrkGHRsvAI0Q6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20es&f=false>

Caballero, M. D. (2016). *Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología Trujillo - 2016*. Perú: Repositorio Institucional de la Universidad de Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28286/aguirre\\_cm.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28286/aguirre_cm.pdf?sequence=1)

- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S., & Torres Narváez, K. (2003). Cultura Organizacional y Bienestar laboral. *Cuadernos de Administracion*, 16(25), 109 - 137.  
<https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Campos Avellaneda, P. I. (2019). Desplazamiento der recurso humano y su relación con el desempeño laboral de ls profesionales de salud del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", 2018. Lima, Perú: Repositorio UNMSM.  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10714/Campos\\_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10714/Campos_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, M. A. (2016). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de la gestión en el gobierno regional de Piura*. Piura.  
<https://books.google.com.pe/books?id=Apw6DQAAQBAJ&pg=PA5&dq=cultura+organizational+cultura+fuerte&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi79diI1rDuAhUsHLkGHRnjBksQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=cultura%20organizational%20cultura%20fuerte&f=false>
- Cataño Saldarriaga, E. A., Correa González, E., & Berbesi Fernández, D. (Octubre - diciembre de 2017). Employees' Labor Absenteeism: Associated Factors from a Healthcare Institution in Medellin. Colombia, 2016. *Medicina y seguridad en el Trabajo*, 63(249).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400311](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400311)
- Corral, C. M. (2017). *El prevencionista del conocimiento*. Universo de letras.  
[https://books.google.com.pe/books?id=ztA3DwAAQBAJ&dq=el+conocimiento+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=ztA3DwAAQBAJ&dq=el+conocimiento+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

De la Cruz Ortiz, E., & Huamán Ruiz, A. A. (2016). “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015.”.

Huancavelica, Perú. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Torre Iparraguirre, L. M., & Themme-Afan Bustamante, K. (2017). “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016.”. Lima, Perú.

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)

Delgado, M. d. (2018). Aprendizaje experiencial y cultura organizacional desde la visión de estudiantes del X ciclo de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao. *Repositorio UNE*. Perú: Google Chrome.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2772/TM%20CE-Du%204292%20S1%20-%20Sanchez%20Delgado%20Mar%C3%ADa%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferraro, G. P., & Briody, E. K. (2017). *The Cultural Dimension of Global Business*. New York: Routledge. <https://books.google.com.pe/books?id=-CElDwAAQBAJ&pg=PA298&dq=organizational+culture+and+culture+of+the+person&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXgYvL17DuAhXdGLkGHdkdCvUQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=organizational%20culture%20and%20culture%20of%20the%20person&f=false>

Figuerola Cañarte, F., Santos Zambrano, E., Acebo Delgado, A., Espinel García, J., Cerón Mendoza, E., & Solórzano, H. (20 de Agosto de 2018). Seguridad e Higiene en los Hospitales Públicos y su incidencia en el Desempeño Laboral. Ecuador: Revista Científica Dominio de Las Ciencias.

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es>

Flores, C. G. (2016). Valores de la cultura organizacional y su influencia en la coordinación del trabajo en la Dirección de Talento Humano y las Coordinaciones jurídica y de planificación del Ministerio del Trabajo. *Repositorio UASB*. Quito, Ecuador: Google Chrome. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5436/1/T2148-MDTH-Galarza-Valores.pdf>

Frígoli, M. G., & Brandolini, P. M. (2019). *Cultura en acción: Comunicar para transformar las organizaciones*. Argentina: EUCASA (Ediciones Universidad Católica de Salta). [https://books.google.com.pe/books?id=gJatDwAAQBAJ&pg=PT90&dq=cultura+de+la+area+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8v-Tg2LDuAhW\\_GbkGHcVnC4AQ6AEwBHoECAUQA#v=onepage&q=cultura%20de%20la%20area%20cultura%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gJatDwAAQBAJ&pg=PT90&dq=cultura+de+la+area+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8v-Tg2LDuAhW_GbkGHcVnC4AQ6AEwBHoECAUQA#v=onepage&q=cultura%20de%20la%20area%20cultura%20organizacional&f=false)

Galdos, G. (2015). *Toma de Decisiones: Elecciones acertadas para el éxito personal y profesional*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://books.google.com.pe/books?id=XRmNDwAAQBAJ&pg=PT74&dq=decisiones+individuales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj06qOP2LDuAhXIGLkGHejABhMQ6AEwAnoECAMQA#v=onepage&q=decisiones%20individuales&f=false>

Gallows, S. (2020). *Ejercicio mental: Comprender la inteligencia emocional, la capacidad de atención y más*. Self Publisher.

[https://books.google.com.pe/books?id=7anwDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=trabajo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0wK\\_EirDuAhXQGbkGHWOLAjsQ6AEwAXoECAyQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7anwDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=trabajo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0wK_EirDuAhXQGbkGHWOLAjsQ6AEwAXoECAyQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false)

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

laboral, G. e. (2016). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+de+organizaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwitwaeR17DuAhWkA9QKHb1WCTcQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=clima%20de%20organizaci%C3%B3n&f=false>

León Díaz, G. D. (2017). “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017.”. Huacho, Perú.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Linares Marín, J. S. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Perú: Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Llacchua Quino, F. (2015). “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015.”. Andahuaylas, Perú.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/229/19-2015-EPAE-Llacchua%20Quino-Cultura%20organizacional%20y%20bienestar%20laboral%20e%20los%20trabajadores%20administrativos%20de%20la%20UNAJMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marciano, S. R. (2019). *Transformando organizaciones: Liderar el cambio*. Madrid: ESIC Editorial.  
[https://books.google.com.pe/books?id=L\\_idDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=tipos+de+cultura+corporativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTr5yT07DuAhVke7kGHRLbAccQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20cultura%20corporativa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=L_idDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=tipos+de+cultura+corporativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTr5yT07DuAhVke7kGHRLbAccQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20cultura%20corporativa&f=false)
- Medina Cevalco, S. E. (2017). “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017.”. Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medranda Moreira, J. L., & Moreira Palacios, G. J. (Julio de 2020). Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone. Ecuador: Repositorio ESPAM.  
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1263/1/TTAP09D.pdf>
- Melián, V. (2017). La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad. *Mobiroderic UV*. Valencia,

España: Google Chrome.

<https://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Nevárez, I. M. (2019). *8 claves para emprender proyectos innovadores: Guía de acceso a crédito y ...* Buenos Aires: Noveduc ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=F7epDwAAQBAJ&pg=PA74&dq=proyecto+innovadores+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmw3z37DuAhUzL7kGHfJuA1wQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=proyecto%20innovadores%20es&f=false>

Paredes Andachi, J. J. (2015). La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa VAUD CONFECCIONES. Dspace.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7848/1/T-UCE-0007-335i.pdf>

Pastor Guillén, A. P. (2018). “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.”.

Lima, Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

Piran, F. S., Lacerda, D. P., & Camargo, L. F. (2020). *Analysis and Management of Productivity and Efficiency in Production Systems for Goods and Services*. CRC Press.

[https://books.google.com.pe/books?id=8e\\_QDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=efficiency+is&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYwZn4jLDuAhWuDbkGHWDvCY4Q6AEwAHoECAyQAg#v=onepage&q=efficiency%20is&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8e_QDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=efficiency+is&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYwZn4jLDuAhWuDbkGHWDvCY4Q6AEwAHoECAyQAg#v=onepage&q=efficiency%20is&f=false)

Portuguez, G. R. (2016). *Funciones ejecutivas, rasgos de personalidad y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. Salamanca: Ediciones Universidad



de Salamanca.

[https://books.google.com.pe/books?id=MV2\\_DgAAQBAJ&pg=PA53&dq=la+responsabilidad+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP9JPwkLDuAhVSIrkGHZ8pBZcQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=la%20responsabilidad%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MV2_DgAAQBAJ&pg=PA53&dq=la+responsabilidad+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP9JPwkLDuAhVSIrkGHZ8pBZcQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=la%20responsabilidad%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false)

Puma Chombo, J. E. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Perú: Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramiro, G. S., Alberto, V. P., & Alfredo, J. R. (2017). *Liderazgo: Una mirada desde la proxemia*. Bogota: ECOE Ediciones.

[https://books.google.com.pe/books?id=6K5JDwAAQBAJ&pg=PT15&dq=ser+servicial+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwujv\\_Ku2LDuAhVuLLkGHW1PCqAQ6AEwAHoECAQA#v=onepage&q=ser%20servicial%20es&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6K5JDwAAQBAJ&pg=PT15&dq=ser+servicial+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwujv_Ku2LDuAhVuLLkGHW1PCqAQ6AEwAHoECAQA#v=onepage&q=ser%20servicial%20es&f=false)

Ribeiro, I. C., & da Silva Cunha, K. C. (2017). Evaluación del clima de seguridad del paciente en un quirófano hospital. *Scielo*. Brasil: Google Chrome.

[http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n52/en\\_1695-6141-eg-17-52-316.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n52/en_1695-6141-eg-17-52-316.pdf)

Rodriguez Román, P. (2017). Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016. Repositorio USIL. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)

- Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, enero 2018. Lima, Perú: Repositorio Universidad Norbert Wiener.  
<http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, G. G. (2017). Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017. *Repositorio UCV*. Perú: Google Chrome.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo\\_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sheen, R. (2018). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un ...* Lima: Fondo editorial Universidad de Lima.  
[https://books.google.com.pe/books?id=\\_dSEDwAAQBAJ&dq=la+cultura+organizacional+es&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=_dSEDwAAQBAJ&dq=la+cultura+organizacional+es&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Sisybania, S., Wijaya, M., & Murti, B. (2021). Determinants of Job Performance among Medical Rehabilitation health personnel at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta, central java: Apath Analysis Evidence. *Journal of Health Policy and Management*, 6(1), 1 - 12.  
doi:<https://doi.org/10.26911/thejhpm.2021.06.01.01>.
- Tellería, J. L. (2017). *Dirección participativa. Cómo potenciar la participación de los trabajadores un reto para todos*. Madrid: ESIC Editorial.  
<https://books.google.com.pe/books?id=1JtMDwAAQBAJ&pg=PT77&dq=compromiso+d+e+trabajadores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjX2pHa1LDuAhVPKLkGHTXtC0QQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=compromiso%20de%20trabajadores&f=false>

Ubah, M. (2016). *The Alphabet of Leadership: The A-Z of Improving Your Leadership*

*Effectiveness*. South Africa.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZqxODAAAQBAJ&pg=PT22&dq=leadership+is&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjcobzYkbDuAhUVHrkGHS1PCqYQ6AEwAnoECAkQA#v=onepage&q=leadership%20is&f=false>

Valentín Rodríguez, H. A. (2017). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral del*

*Personal de la Red de Salud Huaylas Sur*, 2016. Lima, Perú: Repositorio UIGV.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.111818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8dN%20RODR%C3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Valerio Alejos, G. C. (Agosto de 2017). *La influencia de la cultura organizacional en el*

*desempeño laboral del Centro Nacional de Salud Intercultural - INS 2017*. Lima, Perú:

*Repositorio Universidad Peruana de las Américas*.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/298/LA%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20CENTRO%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20INTERCULTURAL%20-%20INS%202017..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Warner, J. (2019). *Toma de decisiones y solución de problemas: Perfil de competencias*. Madrid:

*Editorial Universitaria Ramón Areces*.

<https://books.google.com.pe/books?id=PbPvDwAAQBAJ&pg=PA18&dq=soluci%C3%B3n+a+problemas+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZ7Mqa4LDuAhXBB9QKHWFGBT>

YQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=soluci%C3%B3n%20a%20problemas%20es&f=false

Acosta, J. H. (2020). *Emprendimiento Creativo*.

<https://books.google.com.pe/books?id=RDE0DQAAQBAJ&pg=PA93&dq=funciones+especializadas+en+proyecto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1zZfn1rDuAhX3EbkGHZP6DoUQ6AEwAHoECAAAQAg#v=onepage&q=funciones%20especializadas%20en%20proyecto&f=false>

Aguirre, B. Z. (2018). *Buen carácter y eficacia: 5 pasos para el éxito personal y profesional*.

Madrid: Editorial Kolima.

<https://books.google.com.pe/books?id=yrWWDwAAQBAJ&pg=PT7&dq=eficacia+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwit6ZjHiLDuAhXgGLkGHVPIDsUQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=eficacia%20es&f=false>

Angulo Rojas, G. G. (2017). “Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017.”. Lima, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo\\_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ayala Gutierrez, T. M., & Pajuelo Fernández, S. O. (2018). “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018.”. Lima, Perú.

[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala\\_Silvia%20Pajuelo\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf)

Becerra Alvarado, M. A., & Cánova Espinoza, F. A. (12 de Febrero de 2019). “La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017.”. Lima, Perú.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra\\_AM\\_Canova\\_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y)

Blázquez, J. R. (2019). *Impacto de las iniciativas de gestión de ideas internas en el desarrollo de una cultura de innovación en grandes organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=KmfjDwAAQBAJ&pg=PA50&dq=cultura+corporativa+cultura+de+la+funci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiouaCz1rDuAhXEH7kGHd-KC20Q6AEwAnoECAcQA#v=onepage&q=cultura%20corporativa%20cultura%20de%20la%20funci%C3%B3n&f=false>

Bozada, S. P., Pinczay, D. E., Valencia, J. F., Cercado, M. d., Reyes, S. G., Vásquez, A. E., . . . Plúa, C. R. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. 3Ciencias.

<https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA48&dq=desempe%C3%B1o+laboral+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikvIe9hLDuAhWsGrkGHRSVAI0Q6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20es&f=false>

Caballero, M. D. (2016). *Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología Trujillo - 2016*. Perú:

Repositorio Institucional de la Universidad de Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28286/aguirre\\_cm.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28286/aguirre_cm.pdf?sequence=1)

Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S., & Torres Narváez, K. (2003). Cultura

Organizacional y Bienestar laboral. *Cuadernos de Administracion*, 16(25), 109 - 137.

<https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Campos Avellaneda, P. I. (2019). Desplazamiento der recurso humano y su relación con el

desempeño laboral de ls profesionales de salud del Instituto Nacional de Oftalmología

"Dr. Francisco Contreras Campos", 2018. Lima, Perú: Repositorio UNMSM.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10714/Campos\\_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10714/Campos_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, M. A. (2016). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de la gestión en el gobierno regional de Piura*. Piura.

<https://books.google.com.pe/books?id=Apw6DQAAQBAJ&pg=PA5&dq=cultura+organizacional+cultura+fuerte&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi79diI1rDuAhUsHLkGHRnjBksQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=cultura%20organizacional%20cultura%20fuerte&f=false>

Cataño Saldarriaga, E. A., Correa González, E., & Berbesi Fernández, D. (Octubre - diciembre de

2017). Employees' Labor Absenteeism: Associated Factors from a Healthcare Institution in Medellin. Colombia, 2016. *Medicina y seguridad en el Trabajo*, 63(249).

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400311](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400311)

Corral, C. M. (2017). *El prevencionista del conocimiento*. Universo de letras.

[https://books.google.com.pe/books?id=ztA3DwAAQBAJ&dq=el+conocimiento+en+el+dese%20B1o+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=ztA3DwAAQBAJ&dq=el+conocimiento+en+el+dese%20B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

De la Cruz Ortiz, E., & Huamán Ruiz, A. A. (2016). “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015.”.

Huancavelica, Perú. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Torre Iparraguirre, L. M., & Themme-Afan Bustamante, K. (2017). “Cultura

organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016.”. Lima, Perú.

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)

Delgado, M. d. (2018). Aprendizaje experiencial y cultura organizacional desde la visión de

estudiantes del X ciclo de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao. *Repositorio UNE*. Perú: Google Chrome.

[https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2772/TM%20CE-](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2772/TM%20CE-Du%204292%20S1%20-%20Sanchez%20Delgado%20Mar%C3%ADa%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Du%204292%20S1%20-](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2772/TM%20CE-Du%204292%20S1%20-%20Sanchez%20Delgado%20Mar%C3%ADa%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Sanchez%20Delgado%20Mar%C3%ADa%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2772/TM%20CE-Du%204292%20S1%20-%20Sanchez%20Delgado%20Mar%C3%ADa%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferraro, G. P., & Briody, E. K. (2017). *The Cultural Dimension of Global Business*. New York:

Routledge. [https://books.google.com.pe/books?id=-](https://books.google.com.pe/books?id=-CEIDwAAQBAJ&pg=PA298&dq=organizational+culture+and+culture+of+the+person&)

[CEIDwAAQBAJ&pg=PA298&dq=organizational+culture+and+culture+of+the+person&](https://books.google.com.pe/books?id=-CEIDwAAQBAJ&pg=PA298&dq=organizational+culture+and+culture+of+the+person&)

hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXgYvL17DuAhXdGLkGHdkdCvUQ6AEwAHoECAQQA  
g#v=onepage&q=organizational%20culture%20and%20culture%20of%20the%20person  
&f=false

Figueroa Cañarte, F., Santos Zambrano, E., Acebo Delgado, A., Espinel García, J., Cerón  
Mendoza, E., & Solórzano, H. (20 de Agosto de 2018). Seguridad e Higiene en los  
Hospitales Públicos y su incidencia en el Desempeño Laboral. Ecuador: Revista  
Científica Dominio de Las Ciencias.

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es>

Flores, C. G. (2016). Valores de la cultura organizacional y su influencia en la coordinación del  
trabajo en la Dirección de Talento Humano y las Coordinaciones jurídica y de  
planificación del Ministerio del Trabajo. *Repositorio UASB*. Quito, Ecuador: Google  
Chrome. [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5436/1/T2148-MDTH-Galarza-  
Valores.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5436/1/T2148-MDTH-Galarza-Valores.pdf)

Frígoli, M. G., & Brandolini, P. M. (2019). *Cultura en acción: Comunicar para transformar las  
organizaciones*. Argentina: EUCASA (Ediciones Universidad Católica de Salta).

[https://books.google.com.pe/books?id=gJatDwAAQBAJ&pg=PT90&dq=cultura+de+la+  
area+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8v-  
Tg2LDuAhW\\_GbkGHcVnC4AQ6AEwBHoECAUQA#v=onepage&q=cultura%20de%  
20la%20area%20cultura%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gJatDwAAQBAJ&pg=PT90&dq=cultura+de+la+area+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8v-Tg2LDuAhW_GbkGHcVnC4AQ6AEwBHoECAUQA#v=onepage&q=cultura%20de%20la%20area%20cultura%20organizacional&f=false)

Galdos, G. (2015). *Toma de Decisiones: Elecciones acertadas para el éxito personal y  
profesional*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<https://books.google.com.pe/books?id=XRmNDwAAQBAJ&pg=PT74&dq=decisiones+i>



individuales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj06qOP2LDuAhXIGLkGHejABhMQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=decisiones%20individuales&f=false

Gallows, S. (2020). *Ejercicio mental: Comprender la inteligencia emocional, la capacidad de atención y más*. Self Publisher.

[https://books.google.com.pe/books?id=7anwDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=trabajo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0wK\\_EirDuAhXQGbkGHWOLAjsQ6AEwAXoECAyQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7anwDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=trabajo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0wK_EirDuAhXQGbkGHWOLAjsQ6AEwAXoECAyQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false)

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

laboral, G. e. (2016). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+de+organizaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwitwaeR17DuAhWkA9QKHb1WCTcQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=clima%20de%20organizaci%C3%B3n&f=false>

León Díaz, G. D. (2017). “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017.”. Huacho, Perú.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Linares Marín, J. S. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Perú: Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Llacchua Quino, F. (2015). “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015.”. Andahuaylas, Perú.

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/229/19-2015-EPAE-Llacchua%20Quino-Cultura%20organizacional%20y%20bienestar%20laboral%20e%20los%20trabajadores%20administrativos%20de%20la%20UNAJMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marciano, S. R. (2019). *Transformando organizaciones: Liderar el cambio*. Madrid: ESIC Editorial.

[https://books.google.com.pe/books?id=L\\_idDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=tipos+de+cultura+corporativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTr5yT07DuAhVke7kGHRLbAccQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20cultura%20corporativa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=L_idDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=tipos+de+cultura+corporativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTr5yT07DuAhVke7kGHRLbAccQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20cultura%20corporativa&f=false)

Medina Cevasco, S. E. (2017). “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017.”. Lima, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medranda Moreira, J. L., & Moreira Palacios, G. J. (Julio de 2020). Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone. Ecuador: Repositorio ESPAM.

<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1263/1/TTAP09D.pdf>

- Melián, V. (2017). La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad. *Mobiroderic UV*. Valencia, España: Google Chrome.  
<https://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Nevárez, I. M. (2019). *8 claves para emprender proyectos innovadores: Guía de acceso a crédito y ...* Buenos Aires: Noveduc ediciones.  
<https://books.google.com.pe/books?id=F7epDwAAQBAJ&pg=PA74&dq=proyecto+innovadores+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmw3z37DuAhUzL7kGHfJuA1wQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=proyecto%20innovadores%20es&f=false>
- Paredes Andachi, J. J. (2015). La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa VAUD CONFECIONES. Dspace.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7848/1/T-UCE-0007-335i.pdf>
- Pastor Guillén, A. P. (2018). “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.”. Lima, Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Piran, F. S., Lacerda, D. P., & Camargo, L. F. (2020). *Analysis and Management of Productivity and Efficiency in Production Systems for Goods and Services*. CRC Press.  
[https://books.google.com.pe/books?id=8e\\_QDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=efficiency+is&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYwZn4jLDuAhWuDbkGHWDvCY4Q6AEwAHoECAyQAg#v=onepage&q=efficiency%20is&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8e_QDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=efficiency+is&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYwZn4jLDuAhWuDbkGHWDvCY4Q6AEwAHoECAyQAg#v=onepage&q=efficiency%20is&f=false)

Portuguez, G. R. (2016). *Funciones ejecutivas, rasgos de personalidad y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

[https://books.google.com.pe/books?id=MV2\\_DgAAQBAJ&pg=PA53&dq=la+responsabilidad+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP9JPwkLDuAhVSIrkGHZ8pBZcQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=la%20responsabilidad%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MV2_DgAAQBAJ&pg=PA53&dq=la+responsabilidad+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP9JPwkLDuAhVSIrkGHZ8pBZcQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=la%20responsabilidad%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false)

Puma Chombo, J. E. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Perú: Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramiro, G. S., Alberto, V. P., & Alfredo, J. R. (2017). *Liderazgo: Una mirada desde la proxemia*. Bogota: ECOE Ediciones.

[https://books.google.com.pe/books?id=6K5JDwAAQBAJ&pg=PT15&dq=ser+servicial+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiv\\_Ku2LDuAhVuLLkGHW1PCqAQ6AEwAHoECAQA#v=onepage&q=ser%20servicial%20es&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6K5JDwAAQBAJ&pg=PT15&dq=ser+servicial+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiv_Ku2LDuAhVuLLkGHW1PCqAQ6AEwAHoECAQA#v=onepage&q=ser%20servicial%20es&f=false)

Ribeiro, I. C., & da Silva Cunha, K. C. (2017). Evaluación del clima de seguridad del paciente en un quirófano hospital. *Scielo*. Brasil: Google Chrome.

[http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n52/en\\_1695-6141-eg-17-52-316.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n52/en_1695-6141-eg-17-52-316.pdf)

Rodriguez Román, P. (2017). Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú

2016. Repositorio USIL. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)

Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, enero 2018. Lima, Perú: Repositorio Universidad Norbert Wiener.

<http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, G. G. (2017). Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017. *Repositorio UCV*. Perú: Google Chrome.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo\\_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sheen, R. (2018). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un ...* Lima: Fondo editorial Universidad de Lima.

[https://books.google.com.pe/books?id=\\_dSEDwAAQBAJ&dq=la+cultura+organizacional+es&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=_dSEDwAAQBAJ&dq=la+cultura+organizacional+es&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Sisybania, S., Wijaya, M., & Murti, B. (2021). Determinants of Job Performance among Medical Rehabilitation health personnel at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta, central java: Apath Analysis Evidence. *Journal of Health Policy and Management*, 6(1), 1 - 12.

doi:<https://doi.org/10.26911/thejhp.2021.06.01.01>.

Tellería, J. L. (2017). *Dirección participativa. Cómo potenciar la participación de los trabajadores un reto para todos*. Madrid: ESIC Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=1JtMDwAAQBAJ&pg=PT77&dq=compromiso+d>

e+trabajadores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjX2pHa1LDuAhVPKLkGHTXtC0QQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=compromiso%20de%20trabajadores&f=false

Ubah, M. (2016). *The Alphabet of Leadership: The A-Z of Improving Your Leadership Effectiveness*. South Africa.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZqxODAAAQBAJ&pg=PT22&dq=leadership+is&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjcobzYkbDuAhUVHrkGHS1PCqYQ6AEwAnoECAkQA#v=onepage&q=leadership%20is&f=false>

Valentín Rodríguez, H. A. (2017). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur*, 2016. Lima, Perú: Repositorio UIGV.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8dN%20RODR%C3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Valerio Alejos, G. C. (Agosto de 2017). *La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del Centro Nacional de Salud Intercultural - INS 2017*. Lima, Perú: Repositorio Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/298/LA%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20CENTRO%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20INTERCULTURAL%20-%20INS%202017..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Warner, J. (2019). *Toma de decisiones y solución de problemas: Perfil de competencias*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

<https://books.google.com.pe/books?id=PbPvDwAAQBAJ&pg=PA18&dq=soluci%C3%B>

3n+a+problemas+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZ7Mqa4LDuAhXBB9QKHWFGBT  
YQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=soluci%C3%B3n%20a%20problemas%20es&f  
=false

**Apéndice N° 01: Matriz de consistencia**

Título: “Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021”

Autor

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional respecto al desempeño Laboral en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021?	Determinar la relación entre la Cultura Organizacional respecto al Desempeño Laboral en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021	La cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.	VARIABLE: Cultura organizacional			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Cultura del poder	Compromiso de los individuos	1, 2	Malo
				cultura orgullosa o fuerte	3, 4	Regular
			Cultura de la función	funciones especializadas	5, 6	37 - 58
				Clima de organización	7, 8	Bueno
			Cultura de la persona	Autonomía decisoria	9, 10	58 - 80
	Servicial	11, 12				
	Cultura de la tarea	Proyectos innovadores	13, 14			
		Solución de problemas	15, 16			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE: Desempeño laboral			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
1. ¿Cuál es la relación entre el compromiso de los individuos y la responsabilidad en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021?	1. Explicar cómo el compromiso de los individuos se relaciona con la responsabilidad de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.	1. El compromiso de individuos tiene relación con la responsabilidad de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.	Eficacia	Trabajo	17, 18	Malo
				Conocimiento	19, 20	8 - 18
2. ¿De qué manera el clima de organización se relaciona con el trabajo de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021?	2. Determinar cómo el clima de organización se relaciona con el trabajo de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.	2. El clima de organización tiene relación con el trabajo de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.	Eficiencia	Responsabilidad	21, 22	Regular
				Liderazgo	23, 24	19 - 29
		3. La autonomía decisoria tiene				Bueno
						30 - 40



<p>3. ¿De qué forma la autonomía decisoria se relaciona con el conocimiento de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la solución a problemas y en el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021?</p>	<p>3. Definir la relación entre la autonomía decisoria y el conocimiento de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.</p> <p>4. Analizar la relación entre la solución a problemas y el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.</p>	<p>relación respecto del conocimiento de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.</p> <p>4. La solución de problemas tiene relación con el liderazgo de la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021.</p>			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Tipo: No experimental Diseño: transeccional correlacional</p>		<p>Población: 14 trabajadores del local de Comas de la Clínica Ñahui, Lima - Perú 2021 Muestra: censal</p>		<p>Técnica: Encuesta de opinión Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Análisis de resultados: Distribución de frecuencias Prueba de hipótesis: Rho de Spearman</p>

## Apéndice N° 02: Instrumento de la Investigación

### CUESTIONARIO

**Título: “Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en la clínica Ñahui, Lima - Perú 2021”**

La presente es una encuesta que tiene por finalidad determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la clínica Ñahui, por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

**Indicaciones:**

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
-------------------------------	--------------------	---	-----------------------	----------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible?					
2. ¿Según usted, los trabajadores de la clínica Ñahui están comprometidos con las labores que realizan?					
3. ¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores?					
4. ¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte?					
5. ¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas?					
6. ¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer?					
7. ¿Considera que su organización es un buen lugar para trabajar?					
8. ¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?					
9. ¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros?					
10. ¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización?					
11. ¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores?					
12. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?					
13. ¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa?					
14. ¿Está de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia?					

15. ¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo?					
16. ¿Considera que una buena organización facilita la resolución de problemas?					
17. ¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece?					
18. ¿Cree usted que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización?					
19. ¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco?					
20. ¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores?					
21. ¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo?					
22. ¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores?					
23. ¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común?					
24. ¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo?					

**Apéndice N° 03: Instrumento de Validación**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA NAHUI.**

DIMENSIONES / ÍTEM		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Cultura del poder</b>								
1	¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible?	X		X		X		
2	¿Según usted, los trabajadores de la clínica Nahui están comprometidos con las labores que realizan?	X		X		X		
3	¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores?	X		X		X		
4	¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte?	X		X		X		
<b>Cultura de la función</b>								
5	¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas?	X		X		X		

6	¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer?	X		X		X		
7	¿Considera que su organización es un buen lugar para trabajar?	X		X		X		
8	¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
<b>Cultura de la persona</b>								
9	¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros?	X		X		X		
10	¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización?	X		X		X		
11	¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores?	X		X		X		
12	¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?	X		X		X		
<b>Cultura de la tarea</b>								
13	¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa?	X		X		X		

14	¿Está de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia?	X		X		X			
15	¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo?	X		X		X			
16	¿Considera que una buena organización facilita la resolución de problemas?	X		X		X			
<b>Eficacia - Eficiencia</b>									
17	¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece?	X		X		X			
18	¿Cree usted que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización?	X		X		X			
19	¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco?	X		X		X			
20	¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores?	X		X		X			
<b>Eficiencia</b>									
21	¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo?	X		X		X			

22	¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores?	X		X		X	
23	¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común?	X		X		X	
24	¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo?	X		X		X	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**Lima, 14 de diciembre de 2020**



**Fernando Escudero Vilcher**  
DNI: 03695876

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA NAHUI.**

DIMENSIONES / ÍTEM		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Cultura del poder</b>								
1	¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible?	X		X		X		
2	¿Según usted, los trabajadores de la clínica Nahui están comprometidos con las labores que realizan?	X		X		X		
3	¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores?	X		X		X		
4	¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte?	X		X		X		
<b>Cultura de la función</b>								
5	¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas?	X		X		X		



6	¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer?	X		X		X	
7	¿Considera que su organización es un buen lugar para trabajar?	X		X		X	
8	¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?	X		X		X	
<b>Cultura de la persona</b>							
9	¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros?	X		X		X	
10	¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización?	X		X		X	
11	¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores?	X		X		X	
12	¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?	X		X		X	
<b>Cultura de la tarea</b>							
13	¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa?	X		X		X	

14	¿Está de acuerdo con que el ofrecer un servicio o producto innovador le da una ventaja a la organización respecto de la competencia?	X		X		X			
15	¿Está usted de acuerdo en que la solución de problemas se debe manejar en equipo?	X		X		X			
16	¿Considera que una buena organización facilita la resolución de problemas?	X		X		X			
<b>Eficacia - Eficiencia</b>									
17	¿Considera usted la eficacia de un trabajador se ve reflejado en la calidad del producto o servicio que se ofrece?	X		X		X			
18	¿Cree usted que el desempeño en el trabajo es lo más importante para la organización?	X		X		X			
19	¿Está usted de acuerdo en que el conocimiento respecto de las labores que se realizan se va adquiriendo poco a poco?	X		X		X			
20	¿Piensa usted que el compartir el conocimiento ayuda a los demás trabajadores?	X		X		X			
<b>Eficiencia</b>									
21	¿Considera usted que la responsabilidad es primordial en su centro de trabajo?	X		X		X			

22	¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores?	X		X		X	
23	¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común?	X		X		X	
24	¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo?	X		X		X	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**Lima 14 de diciembre 2020**



**Silvia Salazar Llerena**

**DNI: 10139161**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA NAHUI.**

DIMENSIONES / ÍTEM		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Cultura del poder</b>								
1	¿Considera que el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental para que el servicio que se brinda posea la mayor calidad posible?	X		X		X		
2	¿Según usted, los trabajadores de la clínica Nahui están comprometidos con las labores que realizan?	X		X		X		
3	¿Está de acuerdo con que el establecer un clima correctamente planificado aumenta la productividad de los trabajadores?	X		X		X		
4	¿Considera que es importante establecer una cultura organizacional fuerte?	X		X		X		
<b>Cultura de la función</b>								
5	¿Cree necesario el contar con trabajadores que lleven a cabo tareas especializadas?	X		X		X		

6	¿Según su opinión, el tener trabajadores especializados facilita que se puedan solucionar los problemas que puedan aparecer?	X		X		X	
7	¿Considera que su organización es un buen lugar para trabajar?	X		X		X	
8	¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?	X		X		X	
<b>Cultura de la persona</b>							
9	¿Considera que las decisiones que usted toma respecto de algún tema son respaldadas por sus compañeros?	X		X		X	
10	¿Considera que se le han dado las oportunidades para tomar decisiones respecto de ciertos temas dentro de la organización?	X		X		X	
11	¿De acuerdo a su opinión, considera que existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores?	X		X		X	
12	¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?	X		X		X	
<b>Cultura de la tarea</b>							
13	¿Considera usted que los proyectos innovadores es parte de mantener una mente activa?	X		X		X	

22	¿Cree usted la responsabilidad de un trabajador se ve reflejada en la eficacia con la que realiza sus labores?	X		X		X		
23	¿Está usted de acuerdo en que un buen líder impulsa a los demás a alcanzar el objetivo común?	X		X		X		
24	¿Piensa usted que contar con un buen liderazgo es fundamental en todo lugar de trabajo?	X		X		X		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**Lima 14 de diciembre 2020**



**Laura Muñoz Castañeda**

**DNI: 10144548**

### Apéndice N° 04: Base de Datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
p1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
p2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p3	5	5	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
p4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
p7	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
p8	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
p9	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p10	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p11	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
p12	5	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1
p13	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
p15	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
p16	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
p17	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p18	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
p20	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
p21	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
p22	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
p23	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
p24	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1