



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE SUPE, LIMA, 2018

Tesis para optar el grado de Maestro  
en Gestión y Gerencia en los servicios de Salud

**YONNÉ JOSSELYN FLORES SOLÍS**

Asesor: Dra. Elizabeth Velez Salazar

Huaraz - Perú

2023

Nº. Registro: **T0938**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antunez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : FLORES SOLÍS YONNÉ JOSSELYN

Título : "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE SUPE, LIMA 2018"

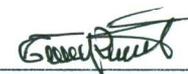
Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

Aprobada con Mención, con el calificativo de Dieciocho (18)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 18 de octubre del 2022

  
Dra. Maximiliana Quispe Gomez  
PRESIDENTE

  
Mag. Gilma Aly Rojas Tello  
SECRETARIA

  
Dra. Elizabeth Velez Salazar  
VOCAL

**ANEXO 1**

**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE USUARIOS INTERNOS  
DEL HOSPITAL DE SUPE, LIMA, 2018.**

Presentado por: **YONNÉ JOSSELYN FLORES SOLÍS**

con DNI N°: **70575761**

para optar el Grado de Maestro en:

**GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : **16%** de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)**

<b>Porcentaje</b>	<b>Evaluación y acciones</b>	<b>Marque Con una X</b>
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	X
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, **04/04/2024**

  
FIRMA  
Apellidos y Nombres: **VELEZ SALAZAR ELIZABETH**

DNI N°: **33243411**

Se adjunta:

*1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud*

NOMBRE DEL TRABAJO

**T033\_70575761\_M (1) tesis cultura orga  
nizacional.docx**

AUTOR

**OBSTETRA SUPE**

RECUENTO DE PALABRAS

**9559 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**54215 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**60 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 4, 2024 6:16 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 4, 2024 6:17 AM GMT-5****● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora Maximiliana Quispe Gomez*

Presidente



---

*Magister Gilma Aly Rojas Tello*

Secretario



---

*Doctora Elizabeth Velez Salazar*

Vocal



---

**ASESORA**

***Doctora Elizabeth Velez Salazar***



## AGRADECIMIENTO

- A mi Alma Máter de estudios por acogerme en sus aulas universitarias, por las enseñanzas que fueron perfeccionando mi formación profesional, con docentes dedicados en mi formación integral.
- A mi asesora Dra. Velez Salazar Elizabeth, por su paciencia y conocimientos brindados para la culminación de la presente tesis.
- A mi familia por su constante motivación y apoyo moral para seguir avanzando profesionalmente.

A Dios,

A mi madre: Betty

A mi pareja: Jorge Luis

A mi hijo: Ricardo Guillermo



## Índice

Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN.....	3
<b>Capítulo I</b>	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11-16
1.1. Planteamiento y formulación del problema	11-12
1.2. Objetivos	12
1.3. Justificación	12-13
1.4. Delimitación	14-15
1.5. Ética de la investigación	15-16
<b>Capítulo II</b>	
MARCO TEÓRICO.....	17-30
2.1. Antecedentes de Investigación	17-19
2.2. Bases teóricas	18-28
2.3. Definición de términos	28-30
2.4. Hipótesis	30
2.5. Variables	30
<b>Capítulo III</b>	
METODOLOGIA.....	29-33

3.1. Tipo de Investigación	29
3.2. Diseño de investigación	29
3.3. Población y muestra	29-30
3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos	31-31
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos	32-33
<b>Capítulo IV</b>	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34-42
4.1. Presentación de Resultados	34-37
4.2. Prueba de hipótesis	38-39
4.3. Discusión	39-42
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Referencias Bibliográficas	45-49
Anexos	50-57

## RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral del usuario interno del Hospital de Supe - Lima en el año 2018. Investigación básica, no experimental, transversal-correlacional; muestra de 130 usuarios internos; encuesta como técnica de estudio. Cuestionario como instrumento. Utilizando la prueba de chi cuadrado, se realizó el análisis estadístico. Los resultados indican que el 46,0% de los usuarios internos del Hospital Supe tienen una cultura de clan, el 58,0% de los usuarios internos indican que los valores son el elemento predominante de la cultura organizacional y el 63,1% de los usuarios internos indican que los resultados de las tareas son el criterio predominante para evaluar el desempeño laboral. Tras completar la prueba de chi-cuadrado, se obtuvo un valor p inferior a 0,05 ( $p=0,001$ ). Se demostró que la cultura organizativa tiene una fuerte correlación con el desempeño laboral

**Palabras Clave:** Cultura Organizacional, Desempeño laboral, Usuario interno.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to assess the impact of organizational culture on the job performance of the internal user at Hospital de Supe - Lima in 2018. Basic, non-experimental, cross-sectional-correlational research; sample of 130 internal users; survey as the study technique. questionnaire as the tool. Using the chi-square test, statistical analysis was conducted. Results indicate that 46.0% of the internal users of the Supe Hospital have a clan culture, 58.0% of the internal users indicate that values are the predominant element of the organizational culture, and 63.1% of the internal users indicate that task results are the predominant criterion for evaluating work performance. After completing the chi-square test, a p-value of less than 0.05 was achieved ( $p=0.001$ ). It was shown that organizational culture has a strong correlation with job performance.

Keywords: Organizational Culture, Work Performance, Internal User.

## INTRODUCCION

La cultura organizacional y el desempeño laboral son la raíz de una organización para ofrecer servicios de buena calidad. Ambas variables de estudio constituyen un punto de referencia para los colaboradores en el desempeño de sus actividades delegadas dentro de una organización.

La cultura organizacional es esencial en una empresa, ya que está relacionada con los comportamientos, la productividad y las perspectivas de los empleados; además, permite la planificación de mejoras, estrategias y protocolos de gestión, de modo que la misión se cumpla y la visión de la organización se refleje en la mejora de los indicadores clave de rendimiento (KPI) de la organización y, en consecuencia, en la rentabilidad de la misma.

El clima organizativo influye en el rendimiento laboral de los empleados, para que los colaboradores puedan funcionar adecuadamente. Es vital dar todas las circunstancias necesarias, incluyendo un ambiente de trabajo digno, reconocimiento de los logros, incentivos laborales e interacciones adecuadas entre el supervisor y el empleado, entre otras. Al establecer circunstancias de trabajo adecuadas, es factible delegar tareas adicionales y obtener resultados superiores.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

La cultura organizacional es un conjunto de ideologías y estrategias de una determinada organización y empresa que facilitan el funcionamiento de la organización. También facilita la identificación de oportunidades y debilidades, y permite comprender y aplicar estrategias de mejora organizativa.

Es tácita, invisible y casual. Al influir en las perspectivas de empleo de los empleados, la cultura organizativa influye en el comportamiento de los empleados. (Chumpitaz, 2014).

Otros autores, como (Milkovich y Boudrem, 1994), examinan un conjunto adicional de rasgos individuales, como la capacidad de interacción y la capacidad de resolución de problemas dentro de la organización o empresa.

Toda empresa tiene tanto cultura organizativa como rendimiento laboral. El rendimiento laboral depende de la dedicación y la actitud hacia la organización. Exponentes como Fleury, Freitas, Harrison y Handy (2010) han ayudado a la difusión y comprensión de muchos modelos de cultura organizacional y han sugerido algunas metodologías para caracterizar los modelos de cultura organizacional. Los modelos de cultura organizacional son descritos como el conocimiento adquirido libre o subconscientemente por todos los miembros de una organización o grupo humano, que proporciona la cohesión necesaria para trabajar armoniosamente hacia los objetivos compartidos de la institución. (Sorensen, 2002).

Según el Ministerio de Sanidad, la influencia de la cultura organizativa es crucial, ya que un centro sanitario no puede prosperar si su personal no comparte los mismos ideales. Se ha demostrado que la dedicación a los valores compartidos puede aumentar el rendimiento y, del mismo modo, la satisfacción de los usuarios internos puede aumentar el rendimiento y la productividad de la organización.

A la luz de lo anterior, resulta convincente llevar a cabo la presente investigación y plantear la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de Usuarios Internos, Hospital de Supe, Lima, 2018?

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de usuarios internos del Hospital de Supe, Lima, 2018.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el tipo de cultura organizacional en usuarios internos del Hospital de Supe.
- Describir los elementos de la cultura organizacional en los usuarios internos.
- Identificar el criterio de evaluación del desempeño laboral en los usuarios internos.
- Correlacionar la cultura organizacional con el desempeño laboral de los usuarios internos.

## **1.3. Justificación**

La investigación se justificó, porque busca conocer la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los usuarios internos del Hospital de Supe Laura Esther Rodríguez Dulanto; es un establecimiento de salud que por su categoría cuenta con 20 carteras de servicios de salud (servicios y especialidades) a disposición del usuario y con estrategias para mejorar la atención brindada, no habiéndose llevado a cabo ningún estudio que permita realizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, lo cual se constituye en un complemento necesario para evaluar las necesidades y definir las prioridades de atención respectivas.

El valor teórico del proyecto de investigación se basa en los resultados que se obtendrán siguiendo el método de investigación científica para obtener información pertinente y fiable que permita corregir, comprender, verificar y aplicar los conocimientos, que se compararán con los antecedentes de la investigación.

Las implicancias prácticas del presente estudio servirán para poder generar una visión real de la cultura organizacional que existe en el hospital y como este influye en el trato mutuo del usuario interno y externo y como consecuencia al desempeño laboral ofrecido al paciente, por ende, una atención de calidad que se ven reflejados en la satisfacción del usuario.

La importancia social del estudio se centra en los beneficios que obtendrán los pacientes que reciban tratamiento en el Hospital de Supe. También permitirá al director del Hospital de Supe y al jefe de cada servicio tener un conocimiento exhaustivo del vínculo existente entre la cultura organizativa y el rendimiento laboral del personal sanitario. Así, con los

resultados obtenidos, será posible realizar planes estratégicos para la mejoría del desempeño laboral del personal hospitalario, así como cambiar el tipo de cultura organizacional en todo el hospital, percibida por el cliente interno y externo para una mejor gestión de calidad, resultando en el logro de una identificación valiosa del personal de salud.

El estudio tiene valor metodológico, ya que aporta información sobre la metodología en estudio, plan de tratamiento de los datos y análisis estadístico, todo lo cual será accesible para futuras investigaciones sobre el tema. Por el tipo de investigación podrá ser usada como una herramienta para ser consultada, debatida y aportar nuevos conocimientos científicos.

Los resultados ayudarán a la administración del Hospital Supe y a cada una de sus jefaturas en la adopción de estrategias gerenciales que fortalezcan el proceso administrativo y generen un alto nivel de desempeño en el personal de salud del hospital, así como el impacto en cada servicio hospitalario y, por consiguiente, la satisfacción del cliente interno.

#### **1.4. Delimitación**

##### **1.4.1. Delimitación espacial**

El estudio se desarrolló en el Hospital "Laura Esther Rodríguez Dulanto, nivel II-1, ubicado en el distrito de Supe, provincia de Barranca, departamento de Lima.

##### **1.4.2. Delimitación temporal**

El estudio se realizó durante el año 2018, de acuerdo a los indicado en el Reglamento de Elaboración de tesis de la EPG-UNASAM, según cronograma establecido, durante este tiempo se logró establecer respuesta

al problema de investigación, objetivos e hipótesis formulada.

#### **1.4.3. Delimitación social**

En la investigación participo la investigadora, asesora y los usuarios internos que laboran en el Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto de la ciudad de Supe.

#### **1.4.4. Delimitación teórica**

Las variables fueron:

- Cultura organizacional.
- Desempeño laboral.

#### **1.5. Ética de la investigación**

En la presente investigación se considerará la normatividad internacional vigente como la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos en los siguientes artículos: Dignidad humana y Derechos humanos, autonomía y responsabilidad individual, Consentimiento, Respeto a la vulnerabilidad humana y la integridad personal, Privacidad y confidencialidad, Igualdad, justicia y equidad, No discriminación y no estigmatización, Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo y Protección del medio ambiente, la biósfera y la biodiversidad.

También se considera la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial en los siguientes principios: En la investigación médica en seres humanos, el bienestar de la persona que participa en la investigación debe tener siempre primacía sobre todos los otros intereses.

La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos

individuales. Algunas poblaciones sometidas a la investigación son particularmente vulnerables y necesitan protección especial. Estas incluyen a las que no pueden otorgar o rechazar el consentimiento por sí mismos y a los que pueden ser vulnerables a coerción o influencia indebida.

En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad, y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación. Al realizar una investigación médica hay que prestar atención adecuada a los factores que puedan dañar el medio ambiente.

En la investigación médica en seres humanos competentes, cada individuo potencial debe recibir información adecuada acerca de los objetivos, métodos, fuentes de financiamiento, posibles conflictos de intereses, afiliaciones institucionales del investigador, beneficios calculados, riesgos previsibles e incomodidades derivadas del experimento y todo otro aspecto pertinente de la investigación. La persona potencial debe ser informada del derecho de participar o no en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin exponerse a represalias. Se debe prestar especial atención a las necesidades específicas de información de cada individuo potencial, como también a los métodos utilizados para entregar la información. Después de asegurarse de que el individuo ha comprendido la información, el médico u otra persona calificada apropiadamente debe pedir entonces preferiblemente por escrito, el consentimiento informado y voluntario de la persona. Si el consentimiento no se puede otorgar por escrito, el proceso para lograrlo debe ser documentado y atestiguado formalmente. (MINSA, 2016).

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

##### A nivel Internacional

En Ecuador, Betancourt R. (2018) descubrió que las actitudes y percepciones del personal del Hospital y de la comunidad de Santa Rosa son estadísticamente comparables, siendo alrededor del 79% de las medidas de tendencia central iguales. Asimismo, los hallazgos de la variable dependiente se desvían en un 50% de los de la variable independiente. Esto puede sugerir que cada grupo percibe de manera diferente el vínculo entre los factores evaluados.

En su investigación realizada en Colombia, Arboleda G. (2017) reveló que el 79% de los individuos encuestados indicó que existen métodos para examinar inquietudes, preguntas y sugerencias, particularmente en organizaciones públicas y extremadamente complejas. El 44% de los encuestados manifestó tener un gran contacto con sus supervisores y colegas. El 62% se mostró optimista sobre el cambio en los procedimientos institucionales, incluido un mayor compromiso femenino. La mayoría de los trabajadores cree que el ambiente organizativo de sus instituciones es positivo.

##### A nivel Nacional

En su estudio realizado en Chiclayo, Hernández D. (2016) descubrió que el 90% de los empleados está de acuerdo con la cultura de mercado y el 10% la desaprueba. El 96% de los encuestados está de acuerdo con el desempeño

laboral, mientras que el 4% lo desapruaba. En conclusión, la cultura organizacional está asociada con el desempeño laboral.

En su investigación realizada en Lima, De la Torre L. (2017) descubrió una fuerte asociación entre la cultura corporativa y el desempeño laboral de los empleados ( $p < 0,05$ ). La correlación entre el desempeño laboral y los valores es sustancial ( $p < 0,05$ ).

Gonzales D. (2017) en Lima descubrió que la cultura organizacional no tiene relación con el desempeño laboral, representando  $p > 0,05$  la significancia estadística. Del mismo modo, no existe correlación entre las características de atención al detalle y los resultados y el desempeño laboral. Por otro lado, la aceptación del riesgo y la orientación a las personas se relacionan marginal y favorablemente.

Valentín M. (2018). En Nuevo Chimbote, se determinó que la cultura organizacional y el desempeño laboral tuvieron una conexión directa y significativa (Rho Spearman 0,352) con una significancia mayor a 0,05; por lo que se apoyó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. De igual forma, se estableció que la variable cultura organizacional es suficiente el 63,8% de las veces, mientras que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel moderado el 41,0% de las veces.

#### **A nivel local**

Palomino, J. (2018) en su investigación con sede en Huaraz. Solo el 2,1%

considera que el nivel de su cultura organizacional es bajo y está algo insatisfecho con su trabajo, mientras que el 35,0% considera que el nivel de cultura organizacional es excelente y está parcialmente satisfecho con su trabajo. Los resultados indican que la cultura de la empresa y la satisfacción laboral de los empleados están significativamente relacionadas.

## 2.2. Bases teóricas

### Cultura Organizacional

Son las ideas y características de una sociedad u organización en un momento determinado. Incluye todos los aspectos de la vida, incluidas las convenciones, las peculiaridades, el uso de la tecnología, los derechos y las tradiciones.

En Alemania, en el siglo XIX, el concepto de cultura organizativa surgió del deseo de estudiar las culturas de las distintas empresas para que pudieran trabajar con mayor eficacia y cumplir sus objetivos potenciando su producción (Debates I.E.S.A, 1997, p.59).

En los últimos años, los teóricos de la organización han reconocido la importancia de la cultura en la vida de los miembros de la organización. La cultura de una empresa establece su estilo operativo, que se refleja en su estrategia, estructura y procesos. Es la fuente intangible que da dirección a la visión. Los miembros de la organización aprenden y comparten la cultura organizativa para resolver disputas y dirigir fundamentalmente la organización (Milkovich y Boudrem, 1994).

"Cultura organizativa" es definida por Robbins (1996) como "el sistema de significados compartidos entre los miembros de una

organización que los diferencia unos de otros" (p.681). (p.681) La cultura no es observable, y mucho menos sustancial, a primera vista. Sin embargo, los miembros de la empresa conocen y comprenden el entorno de trabajo al que pertenecen, lo que resulta esencial para la consecución de las metas, los objetivos, el propósito y la visión corporativos (Milkovich y Boudrem, 1994).

La cultura burocrática es uno de los tipos de cultura organizativa. Una organización con una cultura burocrática concede gran importancia a las normas establecidas, como el papeleo, los reglamentos y los procedimientos operativos. No se puede exagerar la importancia de los productos y servicios de consumo estandarizados para los miembros de la organización. En las normas de comportamiento, la formalidad suele valorarse más que la informalidad. Los directivos suelen considerar que su papel es el de planificadores, organizadores y supervisores competentes encargados de garantizar el cumplimiento de normas y reglamentos predeterminados. Las funciones, responsabilidades y niveles de poder de cada empleado están especificados al detalle. Los empleados creen que es su responsabilidad "seguir las normas" y atenerse a los procesos establecidos, ya que las políticas y procedimientos de la organización se detallan en extensos manuales.

A pesar de que la cultura de clan hace hincapié en la importancia de la tradición, la lealtad, el compromiso personal, la socialización exhaustiva, el trabajo en equipo, la autogestión y el efecto social, éstos son sólo algunos de los rasgos que definen a un clan. Sus miembros son

conscientes de un compromiso que trasciende el simple intercambio de trabajo por una recompensa monetaria. Antes de que una cultura de clan pueda considerarse cohesionada, suele ser necesario un largo y profundo proceso de socialización. Los nuevos miembros del clan ven a sus mayores como modelos y ejemplos de comportamiento correcto. El clan es muy consciente de la singularidad de su historia, por lo que documenta meticulosamente su linaje y sigue sus tradiciones a través de numerosos ritos. Los miembros comparten una imagen mental de cómo debe comportarse y parecer la organización. Estas ideas se refuerzan mediante declaraciones y acciones públicas. Los miembros de una cultura de clan se enorgullecen enormemente de su pertenencia al clan. Tienen un fuerte sentimiento de afiliación a la organización y son conscientes del camino común que tienen por delante.

Además, la cultura corporativa destaca la importancia de altos niveles de asunción de riesgos, dinamismo y creatividad como cualidades distintivas de la cultura. Existe el compromiso de estar bien informado, ser inventivo y estar a la vanguardia del negocio. Esta cultura no sólo se adapta fácilmente a las circunstancias cambiantes del entorno, sino que también contribuye activamente a dichos cambios. Normalmente, las culturas emprendedoras se observan en pequeñas y medianas empresas que permanecen bajo el control del fundador de la compañía. Microsoft, Dell y muchas otras son ejemplos de este tipo de empresas.

Además, la cultura de mercado se caracteriza por la persecución de objetivos mensurables y evaluables que obedecen a criterios económicos

y comerciales (por ejemplo, crecimiento de las ventas, rentabilidad y cuota de mercado). La cultura de la empresa se define por un énfasis inquebrantable en la rentabilidad y la competitividad. En una cultura de mercado, los acuerdos contractuales determinan la naturaleza de la relación entre un individuo y una entidad. En otras palabras, las obligaciones de cada parte han sido perfiladas y acordadas de antemano. La orientación hacia el control puede caracterizarse como formal y algo constante. El individuo es responsable de alcanzar un nivel de rendimiento definido y, a cambio, la empresa promete una recompensa predeterminada. Según las disposiciones del acuerdo, los mejores niveles de rendimiento se recompensarán con una mayor parte de los incentivos disponibles. Ninguna de las partes reconoce el derecho de la otra a hacer más peticiones que las contenidas en la propuesta inicial.

Según el Ministerio de Salud (MINSa). Tanto la persona como la organización no prometen ni sugieren que cumplirán (o son conscientes de que cumplirán) sus compromisos mutuos. El contrato es utilitario, ya que ambas partes se utilizan mutuamente para perseguir sus propios objetivos; puede renovarse anualmente si ambas partes cumplen satisfactoriamente sus respectivas obligaciones. La cultura de mercado promueve la independencia y la individualidad por encima de la creación de un sentimiento de pertenencia a una organización social específica, y se anima a los miembros a perseguir sus propios objetivos financieros.

Una cultura consta de varios componentes. Estos elementos incluyen ideales, tradiciones, rituales, cuentos y héroes. Los valores son

las ideas fundamentales de que un tipo de conducta o estado último de existencia es preferible desde una perspectiva social o personal a otro tipo de conducta o estado de existencia que se le opone. Una costumbre es "el hábito o conjunto de usos que una persona o un país mantiene para distinguirse de otras civilizaciones", según una definición. Los cuentos son las historias o anécdotas comunes que se cuentan en la mayoría de los negocios. Normalmente, estos cuentos y anécdotas contienen información sobre los fundadores de la empresa, las decisiones clave que forjan el destino de la empresa y, por supuesto, sus principales ejecutivos. Su principal objetivo es conectar el pasado con el presente (Robbins S. 1996. p. 625).

Se investigarán dos aspectos de la cultura organizativa de la institución sanitaria. Uno de ellos se refiere a las interacciones externas de la institución sanitaria. Con respecto a los consumidores, pacientes o poblaciones bajo su cuidado, proveedores y rivales, y servicios de salud tanto oficiales (clínicas, establecimientos de salud eclesiásticos, ONG, etc.) como informales (organizaciones benéficas, etc.) (curanderos, hueseros, entre otros). El segundo componente se refiere a las relaciones internas del establecimiento, como las que existen entre los servicios (obstetricia, enfermería, medicina), los profesionales y técnicos, los trabajadores administrativos y asistenciales, y los programas particulares (tuberculosis, crecimiento y desarrollo, IRA, etc.) (C O, 2007). (C O, 2007).

La cultura organizacional de un establecimiento de salud cumple

los siguientes propósitos: (C O, 2007).

- a) Especificar los límites (distinción entre un establecimiento de salud y otro).
- b) Establecer un fuerte sentimiento de identidad personal en sus miembros.
- c) Fomentar la construcción de un compromiso personal con una empresa más amplia que los intereses específicos del individuo.
- d) Luchar por un mayor grado de orden y cohesión social.

### **Desempeño laboral**

Robbins, Stephen y Coulter (2013) lo describen como un método para determinar en qué medida una organización (una persona o un proceso) ha alcanzado sus actividades y objetivos laborales. El objetivo de medir el rendimiento laboral a nivel organizativo es determinar el grado en que se han cumplido los objetivos estratégicos a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) destacan que en las empresas solo se evalúa la forma en que las personas desempeñan sus funciones, y que en esta evaluación se incluye una descripción del puesto de trabajo. Sin embargo, debido a la naturaleza de la tarea, las empresas más nuevas, menos jerarquizadas y más orientadas a los servicios exigen más información. En la actualidad se consideran tres tipos principales de actos para definir el rendimiento laboral.

La expresión "desempeño de una tarea" puede referirse a cualquier cosa, desde la ejecución de tareas administrativas hasta el cumplimiento

de deberes y responsabilidades que contribuyen a la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

La ciudadanía se refiere a los actos que contribuyen al entorno psicológico de una organización. Estos comportamientos incluyen prestar ayuda a los demás, especialmente cuando no se solicita, apoyar los objetivos de la organización, tratar a los compañeros de trabajo con respeto, hacer comentarios útiles y hablar positivamente del lugar de trabajo.

En esta categoría se incluyen acciones como robar, dañar la propiedad de la empresa, comportarse de forma irracional con los compañeros de trabajo y, a menudo, el absentismo, que puede incluir actos que perjudican intencionadamente a la organización (Milkovich y Boudrem, 1994).

Idalberto Chiavenato (2000) añade: "Una evaluación del rendimiento es una revisión sistemática del rendimiento laboral de cada empleado y de su potencial de progreso futuro en su sector. Existen diversas formas de evaluar a las personas responsables del cumplimiento de sus funciones dentro de una organización. Estos procedimientos se denominan evaluación del rendimiento, evaluación de los méritos, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de la eficacia funcional, etc".

Los criterios utilizados por la dirección para evaluar el rendimiento de un empleado influirán significativamente en su comportamiento. Las tres áreas que reciben mayor atención como conjuntos de criterios son los

resultados de las tareas individuales, los comportamientos y las cualidades.

Resultados de las tareas individuales: Si los resultados del trabajo de un empleado son más importantes que las técnicas utilizadas para realizar la tarea, la dirección debe evaluar los resultados. Si se tienen en cuenta los resultados, el éxito de un director de planta podría evaluarse en función de parámetros como la cantidad de producción conseguida, la cantidad de residuos generados y el coste por unidad de producto. Del mismo modo, el éxito de un vendedor se evaluaría en función de la cantidad de ingresos adicionales generados como consecuencia de sus ventas, el número de nuevos clientes captados y el volumen global de ventas en la región.

En muchos casos, es difícil demostrar impactos específicos que puedan atribuirse directamente a las acciones de un empleado. Esto se debe a la naturaleza intrincada de su conexión. Esto es especialmente cierto en el caso del personal con responsabilidades de asesoramiento o apoyo, así como de aquellos cuyas funciones son parte integrante de un esfuerzo de grupo coordinado. Sería fácil evaluar el rendimiento del grupo, pero sería difícil separar, de forma comprensible, las contribuciones realizadas por cada miembro individual del grupo. Cabe destacar que las tareas individuales relacionadas con la productividad no son las únicas que podrían relacionarse con estos comportamientos. Ayudar a los demás, proponer formas de mejorar las cosas y ofrecerse voluntario para asumir tareas adicionales son actos que contribuyen al

funcionamiento eficaz de grupos y organizaciones y que a menudo se evalúan como parte del rendimiento de los empleados.

Las características individuales son uno de los criterios de selección más utilizados, a la vez que uno de los menos fiables. Son las más alejadas de la ejecución real del trabajo, por lo que las juzgamos de menor calidad que los resultados de las tareas o actividades. Poseer rasgos como una actitud positiva, mostrar confianza, ser fiable, parecer ocupado y tener una gran experiencia pueden o no estar asociados a resultados positivos en las tareas; sin embargo, sólo los ingenuos ignorarían el hecho de que tales rasgos se utilizan con frecuencia como criterios para evaluar el nivel de rendimiento de un empleado en su puesto.

Una de las razones de evaluar el rendimiento de un empleado es ayudar a la dirección a tomar decisiones sobre problemas de recursos humanos como ascensos, traslados y despidos. Las observaciones también se utilizan para identificar la necesidad de formación y desarrollo mediante la identificación precisa de los talentos y competencias del personal, lo que permite la creación de programas correctivos (Vasquez, 2009).

Debido al alto grado de influencia que la cultura organizacional tiene en el desempeño de una organización, un modelo que simule el funcionamiento de la organización para realizar un diagnóstico cultural debe incluir no sólo indicadores de los sistemas culturales, sino también indicadores de los sistemas de gestión y humanos, a los que los expertos otorgan un peso considerable. En otras palabras, un modelo de

diagnóstico cultural debería incorporar indicaciones para los sistemas de gestión y humanos, además de indicadores para los sistemas culturales. Sin embargo, aunque contengan algunos de estos indicadores, los métodos mencionados no examinan, al menos de forma exhaustiva, el impacto que la interrelación entre ellos y entre ellos y el entorno tiene en el funcionamiento de la organización. Esto implica que, a pesar del reconocimiento teórico del impacto de la cultura en el rendimiento, no existe un método práctico para demostrarlo, y la visión y la amplitud de la cultura organizativa se ven restringidas cuando se intenta evaluarla. Por ejemplo, a pesar del reconocimiento teórico de que la cultura influye en el rendimiento, existen pocas pruebas empíricas que respalden esta noción (Medina, 2014).

La cultura organizativa de una empresa es una de las variables más influyentes a la hora de determinar tanto su nivel de rendimiento como su capacidad para alcanzar sus objetivos. En la mayoría de los casos, el éxito de una organización es directamente proporcional a su entorno operativo. La cultura es un aspecto significativo a la hora de determinar el rendimiento, ya que influye no sólo en los resultados inmediatos y la eficiencia de una empresa, sino también en la salud, el entusiasmo, la devoción y la adaptabilidad de su gente. Para evaluar el éxito de una organización pueden utilizarse parámetros financieros y no financieros. (Toca, 2009).

### 2.3. Definición de términos

**La cultura organizacional:** Es el conjunto de hábitos y creencias

desarrollados a través de normas, valores, actitudes y expectativas compartidas por los usuarios internos del hospital Supe, que pueden orientarse según las tipologías culturales de poder, rol, tarea y persona.

**Desempeño laboral:** El desempeño laboral es el conjunto de capacidades físicas y mentales necesarias para desarrollarse en un trabajo determinado. Sostiene que el rendimiento laboral aumenta cuando las habilidades y aptitudes de una persona se ajustan a su puesto de trabajo; sin embargo, advierte que centrarse sólo en el puesto de trabajo y no en las habilidades de las personas conduciría al fracaso, ya que el rendimiento debe centrarse en la búsqueda de la satisfacción laboral (Robbins, 2004).

**Calidad en salud:** Aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de forma que se maximicen sus beneficios para la salud sin aumentar proporcionalmente sus riesgos; en consecuencia, grado en que se espera que la atención prestada alcance el equilibrio óptimo entre riesgos y beneficios para el usuario.

**Evaluación del desempeño:** Evaluación sistemática del rendimiento laboral o del potencial de crecimiento futuro de cada empleado.

**Eficacia:** se refiere a los elementos o individuos que pueden generar el impacto previsto o prestar el servicio deseado. Algo es eficaz si logra o cumple el objetivo previsto.

**Eficiencia:** engloba tanto los inputs como los outputs en su definición; afirma que la eficiencia se compone de "la virtud necesaria para el éxito". La relación entre el trabajo producido, el tiempo empleado, la inversión

realizada y el resultado obtenido.

**Usuario interno:** Es una persona que realiza un trabajo prestado dentro de una institución y posee los conocimientos necesarios para comprender las demandas del paciente/usuario.

## 2.4. Hipótesis

### **Hipótesis de investigación**

La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los usuarios internos del Hospital de Supe.

### **Hipótesis nula**

La cultura organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los usuarios internos del Hospital de Supe.

## 2.5. Variables

### **Variable Independiente:**

Cultura organizacional

### **Variable Dependiente:**

Desempeño laboral

### Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA
<b>INDEPENDIENTE</b>  Cultura organizacional	Los puntos de vista normativos, valores y supuestos fundamentales comunes de los miembros de una organización. Se refiere al modo en que los trabajadores desempeñan sus funciones.	Tipos de Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura Burocrática</li> <li>• Cultura de Clan</li> <li>• Cultura emprendedora</li> <li>• Cultura de Mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi Nunca</li> <li>• Algunas veces</li> <li>• Siempre</li> </ul>	Nominal
		Elementos de la Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores</li> <li>• Costumbres</li> <li>• Historia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi Nunca</li> <li>• Algunas veces</li> <li>• Siempre</li> </ul>	Nominal
<b>DEPENDIENTE</b>  DESEMPEÑO LABORAL	Se evalúa durante las evaluaciones del desempeño, en las que el empleador tiene en cuenta la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, la capacidad de organización y las aptitudes organizativas.	Criterios de evaluación de desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la tarea individual</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Características</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> </ul>	Nominal

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de Investigación

**Por su finalidad:** Básica, se basó en la curiosidad, sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica.

**Por su nivel:** Correlacional, ya que se relacionó las variables en estudio.

#### 3.2. Diseño de Investigación

De diseño no experimental, porque no se modificó las variables ni población en estudio. Es Transeccional o Transversal, debido a que la información se recolecto en su periodo del tiempo.

#### 3.3. Población y muestra

##### 3.3.1. Población

Estará constituida por todos los usuarios internos de cada departamento en un total de 194 usuarios internos.

##### Criterios de Inclusión

- Usuarios internos que laboral en el hospital.
- Usuarios internos que están de servicio el día de la aplicación del instrumento.
- Usuarios internos que acepten participación voluntaria al cuestionario.

##### Criterios de Exclusión

- Usuarios internos que se encuentran de vacaciones o permiso.

### 3.3.2. Muestra

Se empleó la fórmula del muestreo probabilístico simple de población conocida.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

$n$  = Usuarios internos necesarios para el estudio.

$N$  = Tamaño de la población.

$Z_{\alpha}$  = Nivel de seguridad.

$p$  = Valor de la proporción de aciertos.

$q$  = Valor de la proporción de desaciertos.

$d$  = Nivel de precisión.

Sabiendo que:

$N = 194$

Nivel de seguridad ( $Z_{\alpha}$ ): 95% = 1,960

$p$ : 50% = 0,50

$q$  ( $1 - p$ ): 50% = 0,50

$d$ : 5% = 0,05

Reemplazando se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{(194)(1,96)^2 (0.5)(0.5)}{(0,05)^2 (194-1) + (1,96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 130$$

### 3.3.3. Unidad de Análisis

Fue cada uno de los usuarios internos del Hospital de Supe.

### 3.4. Instrumentos de la Recolección de la Información

La técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento empleado la ficha de recolección de datos (anexo 01). Distribuido de la siguiente manera:

- I. Datos generales
- II. Cultura organizacional 31 ítems
  - Cultura burocrática 07 ítems
  - Cultura de clan 09 ítems
  - Cultura emprendedora 07 ítems
  - Cultura de mercado 08 ítems
- III. Elementos de la cultura organizacional 09 ítems
- IV. Desempeño laboral 20 ítems
  - Resultados de la tarea individual 08 ítems
  - Comportamiento 06 ítems
  - Características 06 ítems

#### Categorías

- Siempre 4
- Casi siempre 3
- Algunas veces 2
- Nunca 1

#### Categorías

- Totalmente de acuerdo 5
- De acuerdo 4
- Indeciso 3

- Totalmente en desacuerdo 2
- En desacuerdo 1

La validez del cuestionario se llevó a cabo a través del juicio de expertos, los cuales estuvieron conformados por 05 profesionales con el grado de Maestría y Doctorado (Anexo 02), se verificó que los expertos avalaron la concordancia de los ítems del instrumento con el problema, los objetivos y la hipótesis de la investigación.

La confiabilidad del instrumento se verificó mediante una muestra piloto formada por 15 usuarios internos de un hospital de características comparables a las del nuestro. Tras calcular el alfa de Cronbach, encontramos un valor de 0,892, lo que indica que el instrumento es fiable.

**Tabla 1**

*Validación de instrumento por Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Nº de Participantes	Nº de ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach,
15	60	$\alpha = 0,892$

*Nota.* Encuesta piloto, aplicada a los usuarios internos del Hospital de Supe "LERD".

### **3.5. Plan de Procesamiento de la Información y/o Diseño Estadístico**

Luego de la inscripción del proyecto y la aprobación respectiva por parte de los jurados, se redactó y presentó un documento dirigido al director del nosocomio, solicitando el permiso correspondiente para

ingresar al hospital y encuestar a los usuarios internos.

### **3.6. Análisis estadístico de los datos**

#### **a) Análisis descriptivo:**

Tras recopilar los datos, se creó una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS V 26.0, seguida de un análisis descriptivo. Los resultados se presentaron en forma de tabla.

#### **b) Contratación de la hipótesis:**

Se utilizó el estadístico Chi-cuadrado con un nivel de significación del 5%.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación de resultados

**Tabla 1**

*Tipo de la cultura organizacional de los usuarios internos, Hospital de Supe, Lima - 2018*

<b>Tipo de cultura</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Cultura burocrática	49	38,0
Cultura de Clan	60	46,0
Cultura emprendedora	16	12,0
Cultura de Mercado	5	4,0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios internos del Hospital de Supe "LERD".

#### **Interpretación:**

El 46,0% de los usuarios internos del Hospital de Supe tienen una cultura de clan, por otro lado, el 38,0% señala presentar la cultura burocrática, además el 12,0% desarrolla la cultura emprendedora y sólo el 4,0% manifiesta aplicar la cultura de mercado.

**Tabla 2**

*Elementos de la cultura organizacional de los usuarios internos  
Hospital de Supe, Lima - 2018*

<b>Elementos de la cultura organizacional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Valores	75	58,0
Costumbres	34	26,0
Historia	21	16,0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios internos del Hospital de Supe "LERD".

**Interpretación:**

El 58% de los usuarios internos menciona que los elementos de la cultura organizacional que predominan son los valores, por otro lado, el 26% señala que son las costumbres; además el 16% refiere que son las historias.

**Tabla 3**

*Criterios de evaluación del desempeño laboral en los usuarios internos, Hospital de Supe, Lima - 2018*

<b>Criterios de evaluación del desempeño laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Resultados de la tarea individual	82	63,1
Comportamiento	35	26,9
Características	13	10
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios internos del Hospital de Supe "LERD".

**Interpretación:**

El 63,1% de los usuarios internos indica que los criterios de evaluación del desempeño laboral que predominan son los resultados de tarea, por otro lado, el 26,9% señala que es el comportamiento; además el 10% indica que son las características.

**Tabla 4**

*Correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los usuarios internos, Hospital de Supe, Lima – 2018.*

Cultura Organizacional	Desempeño laboral							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Buena</b>	45	34,6	39	30	10	7,7	94	72,3
<b>Mala</b>	30	23,1	6	4,6	0	0	36	27,7
<b>TOTAL</b>	75	57,7	45	34,6	10	7,7	130	100
	$X^2 = 14,137$		g. l= 2		p= 0,001			

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios internos del Hospital de Supe "LERD".

#### **Interpretación:**

El 72,3% de los usuarios internos tienen una cultura organizacional buena, de los cuales el 34,6% tienen un desempeño laboral bueno; también el 30% posee un desempeño laboral regular y el 7,7% presentó un desempeño laboral malo. Luego de realizar la prueba estadística chi cuadrado se evidenció una rrelación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral debido a que al realizar el cálculo estadístico se halló un valor de p menor a 0,05 ( $p=0,001$ ).

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Hipótesis alternativa

La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los usuarios interno del Hospital de Supe.

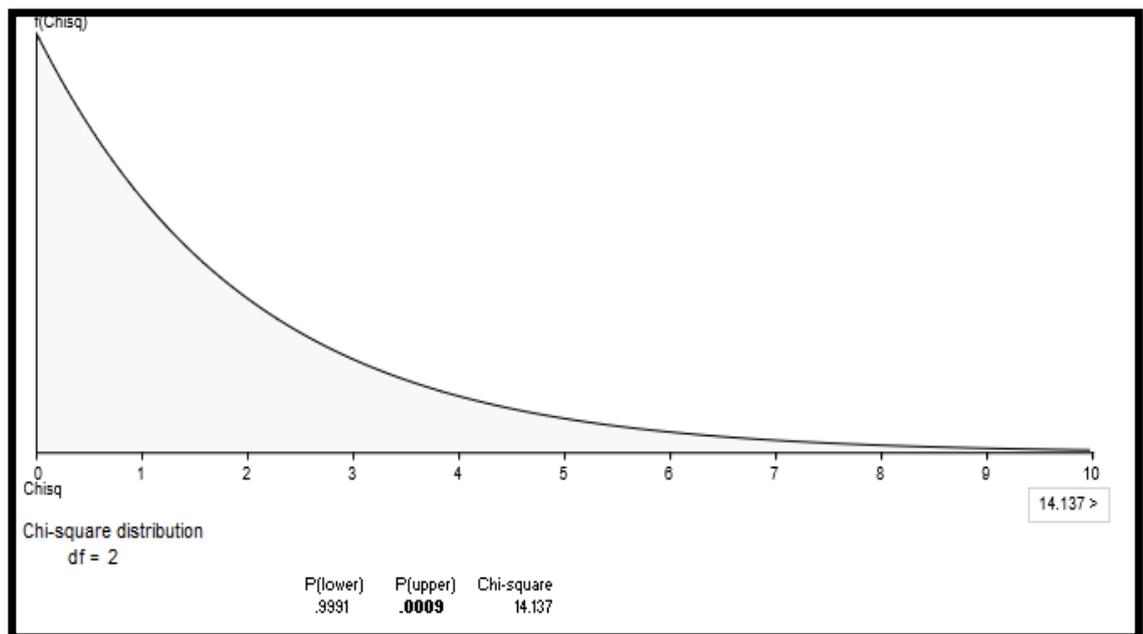
### Hipótesis nula

La cultura organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los usuarios interno del Hospital de Supe.

- Estadístico de prueba chi cuadrado
- Significancia estadística: 0,05

### Figura 5

*Gráfica de distribución.*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta

### Interpretación:

La prueba chi-cuadrado dio como resultado un valor de probabilidad de 0,001; un valor inferior a 0,05 muestra una relación estadísticamente significativa entre

la cultura organizativa y el rendimiento laboral; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

### 4.3. Discusión

El propósito del estudio fue evaluar el efecto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los usuarios internos del Hospital de Supe, Región Lima, en el año 2018. Luego de la recolección de datos y el análisis estadístico relacionado con el estudio del objetivo específico 1, en el cual se planteó, determinar el tipo de cultura organizacional que prevalece en los usuarios internos del Hospital de Supe, Los resultados se presentan en la Tabla 1, donde se observa que el mayor porcentaje (46%) manifestó que el Hospital de Supe practica una cultura de tipo clan, el 38,0% manifestó que practica una cultura de tipo burocrática, el 12,0% manifestó que el tipo de cultura que practica es empresarial y solo el 4,0% manifestó que es una cultura de tipo mercado. Los hallazgos del estudio varían a los de Hernández D. (2016), quien; reveló que el 90% de los empleados opinan que el tipo de cultura presente es de mercado, el 10% de los trabajadores están en desacuerdo. En contraste, los hallazgos coinciden con los de Arboleda G. (2017), quien descubrió que el 79% de los encuestados indicó que existen procedimientos para revisar inquietudes, dudas y sugerencias en la institución, particularmente en organizaciones públicas y de alta complejidad. El 44% indicó tener una gran comunicación con sus jefes y compañeros. El 62% se mostró optimista sobre la mejora de los sistemas institucionales, incluido un mayor compromiso femenino. Además, los resultados son conceptualmente congruentes con la definición de Robbins (1996) de cultura de clan, que incluye las características de tradición, lealtad, compromiso personal, socialización extensiva, colaboración, autogestión e

impacto social. Sus miembros entienden un compromiso que va más allá del mero intercambio de trabajo a cambio de una remuneración. Una cultura de clan desarrolla la cohesión a través de un largo y profundo proceso de socialización. Los miembros más veteranos del clan actúan como mentores y modelos para los más jóvenes. El clan reconoce la singularidad de su pasado y a menudo relata y celebra sus orígenes y costumbres mediante diversas ceremonias.

En el segundo objetivo específico, se propuso identificar los elementos de la cultura organizativa que destacan entre los usuarios internos. Los resultados se presentan en la Tabla 2, donde 58% de los usuarios internos indican que los elementos de la cultura organizacional que predominan son los valores, 26% indican que son las costumbres y 16% indican que son los ritos. Los hallazgos del estudio son opuestos a De la Torre. (2017), quien demostró que los valores, creencias, ambiente, normas y símbolos tenían un vínculo significativo con la cultura organizacional ( $p \leq 0,05$ ). Los resultados de la investigación refuerzan teóricamente lo planteado por Robbins S. 1996, señala que los elementos de la cultura de una organización, como los valores, son creencias básicas según las cuales, desde una perspectiva social o individual, un modo extremo de comportamiento o estado de ser es mejor que otro modo o estado de ser opuesto; la costumbre se define como una costumbre o conjunto de costumbres que posee una nación o un individuo y que lo distingue de otras naciones; ritual es una secuencia repetida de acciones que expresan y refuerzan los valores fundamentales de la organización, los objetivos más importantes y muestran quiénes son las personas esenciales y sacrificadas; son las famosas historias o anécdotas que circulan en la mayoría de las empresas y que cuentan la verdad sobre los fundadores, las decisiones fundamentales que afectan

al futuro de la empresa y, por supuesto, la alta dirección. Su trabajo fundamental es transformar el pasado en presente; y los héroes: son representaciones de ideales, individuos que preservan, transmiten y mantienen la cultura.

El tercer objetivo fue analizar los criterios de evaluación del desempeño profesional más importantes para los usuarios internos. Según la Tabla 3, el 63,1% de los usuarios internos indica que los criterios de evaluación del desempeño laboral más importantes son los resultados de las tareas, mientras que el 26,9% indica que es el comportamiento y el 10% las características. ..., estos hallazgos contrastan con los de Betancourt R., donde el desempeño laboral como variable dependiente y su dimensión de satisfacción con la actividad señalan una asociación de 87% entre las variables; mientras que Valentín M. (2018) muestra que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel promedio de 41,3%. Mientras que los hallazgos de Gonzales D. (2017) son inconsistentes, las dimensiones de atención al detalle y resultados no se relacionan con el desempeño laboral, pero la aceptación del riesgo y la orientación a las personas se asocian favorable y débilmente ( $p < 0,05$ ). Los hallazgos del estudio tienen un fundamento teórico en lo que Idalberto Chiavenato (2000) dice sobre el desempeño laboral: La evaluación del desempeño es el examen sistemático del rendimiento de un individuo o de su potencial de crecimiento futuro. Para evaluar a los miembros que desempeñan funciones en una empresa se pueden utilizar diversos enfoques, como la evaluación del rendimiento, la evaluación del desempeño, la evaluación de los empleados, los informes de progreso, la evaluación de la eficacia funcional, etc.

El cuarto objetivo específico fue correlacionar el tipo de cultura organizativa con el rendimiento laboral de los usuarios internos del Hospital Supe. Según la Tabla 4, el

72,3% de los usuarios internos tienen una buena cultura organizativa, el 34,6% tienen un excelente rendimiento laboral, el 30% tienen un rendimiento laboral regular y el 7,7% tienen un mal rendimiento laboral. Con un valor  $p$  inferior a 0,05 ( $p=0,001$ ), la prueba chi-cuadrado reveló una relación significativa entre cultura organizativa y rendimiento laboral. Si bien los resultados son comparables a los de Palomino J. (2015), quien encontró una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados hospitalarios, también son comparables a los de Hernández D. (2016), quien encontró que la cultura organizacional y el desempeño laboral están estrechamente relacionados. Por otro lado, se obtuvieron resultados opuestos en la investigación realizada por Gonzales D. (2017), quien demostró que la cultura organizacional no está relacionada con el desempeño laboral, con una significancia estadística de  $p0,05$ .

#### 4.4. Conclusiones

1. La forma de cultura organizativa que prevalece en mayor porcentaje es la del clan, con un sesenta por ciento de usuarios internos que tienen la impresión de un trabajo basado en la tradición, la lealtad y la colaboración, seguida de la cultura burocrática, la cultura empresarial y, por último, la cultura de mercado.
2. Los elementos más destacados de la cultura organizativa del Hospital Supe son sus ideales, seguidos de sus tradiciones y, en menor medida, sus rituales.
3. La mayoría de los usuarios internos señalan que los criterios de evaluación del desempeño laboral son los resultados de las tareas individuales y, en menor medida, el comportamiento.
4. Con un nivel de asociación de  $p = 0,001$ , la cultura organizacional está fuertemente relacionada con el desempeño laboral de los usuarios internos del Hospital Supe, refutando la hipótesis nula.

#### 4.5.Recomendaciones

1. Se sugiere al director del hospital que siga trabajando en la cultura organizativa de los usuarios internos para mejorar la calidad asistencial y el rendimiento del hospital.
2. Se sugiere que cada departamento del hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto tome en cuenta los datos adquiridos en esta tesis con el fin de mejorar su desempeño laboral y cómo afecta la atención a los pacientes.
3. Se pretende que el presente estudio no sólo sirva de referencia para futuros estudios, sino que se difunda a todas las instituciones de salud con el fin de mejorar la calidad del trato.
4. Se sugiere proseguir el estudio de la cultura y el desempeño laboral, ya que un clima y una cultura organizacional positivos redundarán en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

## Referencias bibliográficas

- Arboleda, G. y López, J. (2017) Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*;15(2),247-258.  
Doi: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5761>
- Betancourt, R. (2018). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del área de bodega: caso Hospital Civil Santa Teresita*. [tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11870>
- Chavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Chumpitaz, J. (2014). *Cultura Organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las Enfermeras del H.N. "Luis N. Sáenz" PNP. 2010*. [Tesis Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3682/Chumpitaz\\_qj.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3682/Chumpitaz_qj.pdf?sequence=1)
- Cultura Organizacional (2007), Documento de catedra. Archivo digital de: <http://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>
- De la Torre, M. (2016). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú*. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/2878/1/2017\\_de-la-](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/2878/1/2017_de-la-)

- Figuroa, L. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. [Tesis de Grado. Guatemala de la Asunción]. Archivo digital. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1139?show=full>
- Freund, J. (2010). *Estadística elemental*. México (DF): Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Gonzales, D. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de Salud de una Microred. San Juan de Miraflores 2017*. [Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14375>
- Hernández, M. (2015). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo*. Archivo digital. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2284/1/tesis%20de%20hernandez%20adaz%20zhenia%20magaly.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2009). *Metodología de la investigación*. México (DF): Editorial McGraw-Hill.
- Llanos, J. (2013). *Influencia de los factores de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del centro médico especializado Essalud "Casa Grande". Distrito de Casa Grande, Trujillo*.
- López, V. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del colegio Médico consejo regional I la*

*Libertad – Trujillo*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/3972>

Medina, I. (2014). *Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico. Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana*, Nova Scientia vol.6 no.11 León. *Revista Científica*.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid)

Milkovich, G y Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

Ministerio de Salud. Marco conceptual del plan operativo con enfoque estratégico. Texto informativo. Archivo digital.

Nash, M. (1989). *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Colombia

Ortega A, Alemán M, Brito I, Rueda N, Celina M, & Salcedo A. (2011). *Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México*. Salud Pública de México, 53(1), 11-16.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000100003&lng=es&tlng=es).

Palomino J. (2018). *Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II EsSalud Huaraz, 2015*. [tesis de maestría. Universidad Nacional "Santiago Antunez de Mayolo"]. Archivo digital.  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2143/T0>

[33\\_43105395\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Pineda, E.; Alvarado, E.; Canales, F. (2009). Metodología de la investigación. Washington D. C.: OPS.

Quispe, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha*, [Tesis de Grado] Andahuaylas. Archivo digital. <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/>

Rumaldo, A. (2015). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Nicrupampa*. [Tesis Maestría] Huaraz – 2013.

Sorensen JB. (2002). The Strength of Corporate Culture and the Reliability of Firm Performance. *AdmSci Q*; 47:70.

Stephen P. (2009). *Comportamiento Organizacional*, Universidad Autónoma de México. Pearson educación, 13ª. edición. [torre\\_cultura-organizacional.pdf](#)

Universidad Nacional José María Arguedas (2014), *Talle de habilidades gerenciales “cultura organizacional”*. <https://es.scribd.com/document/242855011/Evolucion-Historica-de-la-Cultura-Organizacional-docx>

Valentin M. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de Salud de la Microred Yugoslavia, Nuevo Chimbote 2017*. [tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12551>

Vásquez, M. (2009). *La cultura organizacional presente en Dayco Telecom C.A.: una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a*

*través de su liderazgo gerencial*, [tesis de maestría]. Caracas.  
Venezuela.

World Medical Association. (2010). Declaración de Helsinki. Finlandia:  
WMA.

# ANEXOS



## ANEXO N° 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....,

identificado (a) con DNI N°: ....., acepto participar voluntariamente en esta investigación "Cultura organizacional y desempeño laboral de usuarios internos del Hospital de Supe, Lima, 2018" y declaro que me han explicado los objetivos, justificación del estudio, y beneficio de la realización de este estudio, así mismo he recibido un copia de este documento.

La investigadora manejara mi identificación de manera confidencial y por lo tanto tendré la seguridad de que los datos proporcionados en la encuesta son manejados con suma privacidad. Al final del estudio seré informado (a) con los resultados obtenidos de las encuestas y de su análisis posterior.

.....  
FIRMA



## ANEXO N<sup>0</sup> 02

UNIVERSIDAD NACIONAL  
Santiago Antúnez de Mayolo

ESCUELA DE  
POSTGRADO

### CUESTIONARIO

Estimado trabajador el presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información referente a la **cultura organizacional y el desempeño laboral** en el Hospital donde labora, con la finalidad de cumplir con los objetivos del trabajo de tesis de la maestría, por lo que le pedimos responder con total veracidad y sus opiniones estarán en estricta confidencialidad.

#### A) DATOS GENERALES

1. Sexo:  M  F

2. Edad: .....(Años)

3. Profesión y/o cargo que ocupa:

Médico		Obstetra	
Enfermero/a		Psicólogo/a	
Químico Farmacéutico		Tecnólogo medico	
Nutricionista		Asistente social	
Odontólogo		Técnicas en Enfermería	
Trabajadores de servicio		Administrativos	

4. Tiempo que viene laborando en el Hospital LERD

a. De 1 a 3 años

b. De 3 a 6 años

c. Más de 6 años



N: Nunca		AV: Algunas veces			
CN: Casi nunca		S: Siempre			
	A). CULTURA ORGANIZACIONAL	N	CN	AV	S
1	CULTURA BUROCRÁTICA				
	En la organización donde Ud. trabaja se cumplen las normas y las reglas.				
2	Ud. realiza atención estandarizada a los pacientes basándose en los protocolos de atención.				
3	Los líderes de esta organización realizan gestión para mejorar el servicio				
4	¿En la organización hay normas respecto a la presentación del personal que labora?				
5	Ud. tiene bien definido sus tareas, responsabilidades y funciones de acuerdo a su perfil profesional.				
6	¿En la organización donde Ud. labora lo más importante es el cumplimiento de las metas?				
7	Ud. conoce sus instrumentos de gestión (MOF, ROF, PLAN ESTRATEGICO, ETC)				
8	CULTURA DEL CLAN				
	Los líderes de su organización se preocupan por el bienestar de sus trabajadores				
9	Lo más importante en esta organización es el bienestar de las personas que trabajan en ella.				
10	Conoces cual es la misión y visión de la organización.				
11	En esta organización se recuerdan todas las fechas, historias y anécdotas que han ocurrido desde sus inicios.				
12	En esta organización la comunicación trabajador - jefe es abierta.				
13	Quienes dirigen esta organización lo hacen con el propósito de que sea justa para todas las personas que trabajan en ella.				
14	Ud. puede expresar opiniones sin ser ignorado.				
15	Ud. percibe un ambiente de cooperación dentro de la organización.				
16	En la organización se celebra fechas especiales como, cumpleaños, navidad, entre otros.				
	CULTURA EMPRENDEDORA				

17	En su centro de trabajo se fomenta la innovación				
18	La directiva o los líderes fomentan la creatividad.				
19	En esta organización se asume los riesgos.				
20	En la organización se fomenta las capacitaciones al personal que laboral.				
21	Percibe Ud. que en la organización le permite crecer y progresar como persona.				
22	En la organización existen convenios con otras instituciones				
23	A la organización le interesa tanto su desarrollo profesional como personal.				
	<b>CULTURA DE MERCADO</b>				
24	En la organización donde labora lo más importante es el cumplimiento de metas.				
25	En la organización los superiores exigen lealtad sin dar explicaciones.				
26	En la organización la mano de obra es un recurso más.				
27	Las compensaciones y ascenso están basadas según su nivel de productividad.				
28	La empresa utiliza sanciones frente a una falta				
29	Ud. realiza sus capacitaciones, entrenamientos, cursos talleres autofinanciándose.				
30	En la organización promueven las capacitaciones, cursos, talleres para una mejor productividad.				
31	Ud. percibe que en la organización el trabajo es individual mas no trabajo en equipo.				
	<b>ELEMENTOS DE LA C.O</b>				
32	Soy puntual al momento de ingresar, entregar informes, brindar atención.				
33	Participo de todos los eventos que se realiza en la organización.				
34	Creo en los cuentos, mitos de mi institución.				
35	Sigo los valores, la religión y los ritos de la organización				
36	Soy participe de la fiesta en honor al patrón (a) de mi institución				
37	Práctico la solidaridad con mis compañeros de trabajo				
38	Me gusta respetar a mis compañeros de trabajo y a los pacientes.				
39	Tengo igualdad en la atención a mis pacientes, sin preferencia por algún motivo.				

40	Cuido mi medio de trabajo, que es útil para mis pacientes				
<b>Totalmente de acuerdo: TA</b>		<b>Totalmente en desacuerdo: TD</b>			
<b>De acuerdo: DA</b>		<b>Indeciso: I</b>		<b>En desacuerdo: ED</b>	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>TD</b> <b>ED</b>
<b>Resultados de la tarea individual</b>					
1	El trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.				
2	La tarea que realizo es tan valiosa como otra.				
3	Siempre cumplo con mis metas propuestas.				
4	Me complacen los resultados obtenidos de mi trabajo.				
5	Siempre trato de ahorrar insumos o materiales en cada atención.				
6	Me gustaría que la institución se preocupe más en mejorar las capacidades del recurso humano.				
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable.				
8	Me desagrada que limiten mi trabajo por no reconocer mi desempeño				
<b>Comportamiento</b>					
9	Me siento cómoda en cualquier servicio que pueda rotar.				
10	La distribución física del ambiente facilita mis labores.				
11	Estoy en constante capacitación para mejorar y brindar un mejor servicio.				
12	Participo es las reuniones de la organización para la mejora del servicio, infraestructura.				
13	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.				
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias				
<b>Características</b>					
15	Comparto mi experiencia con mis compañeros de trabajo.				
16	Llego temprano al trabajo, porque me gusta realizar mis actividades.				
17	Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo				
18	Las tareas que realizo lo percibo como algo sin importancia.				
19	Compartir mi trabajo con otros compañeros me resulta aburrido				
20	Participo en las actividades que se realiza en mi organización, demostrando mi talento.				

## ANEXO N° 03

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (...)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (...)
3. La hipótesis es atinente al problema y a los objetivos planteados (...)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (...)
5. Los ítems están redactados correctamente (...)
6. Los ítems despiertan ambigüedades en el encuestado (...)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (...)
8. La hipótesis está formulada correctamente (...)

LEYENDA	PUNTUACIÓN
DA: De Acuerdo	1
ED: En Desacuerdo	0

#### RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I									
II									
III									
IV									
V									
TOTAL									

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (...)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (...)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (...)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (...)
5. Los ítems están redactados correctamente (...)
6. Los ítems despiertan ambigüedades en el encuestado (...)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (...)
8. La hipótesis está formulada correctamente (...)

### LEYENDA

DA: De Acuerdo

ED: En Desacuerdo

### PUNTUACIÓN

1

0

### RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I	1	1	1	1	1	1	1	1	
II	1	1	1	1	1	1	1	1	
III	1	1	1	1	1	1	1	1	
IV	1	1	1	1	1	1	1	1	
V									
TOTAL									

*Telesa V*  
Dña. Telesa Valencia Verón

Gobierno Regional de Lima  
Hospital de Super Especialidad  
Mg. María del Socorro Sánchez Pérez  
Mg. en Psicología

Gobierno Regional de Lima  
Hospital de Super Especialidad  
Dr. Daniel R. Santisteban Rojas  
C.M.P. 19727  
Jefe (e) Unidad de Administración

*[Handwritten signature]*  
Cambio por el donante  
-a6 RDE-261656