



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia  
San Pedro de los Chorrillos - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Freddy Antonio Ochoa Tataje (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

Con afecto dedico esta tesis a mis padres, a mi esposa y a mis hijos, por su ánimo, comprensión y apoyo, para hacer realidad la realización y culminación de esta investigación.

### **Agradecimiento**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Ángel Salvatierra Melgar por su paciencia, guía, orientación y facilitador.

A las autoridades y trabajadores del Centro de emergencia, por su apoyo y participación en la recolección de datos.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE EMERGENCIA SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS - 2019**

Fecha: 15 de agosto de 2019

Hora: 8:30 a.m.

### JURADOS:

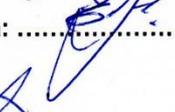
**PRESIDENTE:** Dr. Arturo Melgar Begazo

Firma: 

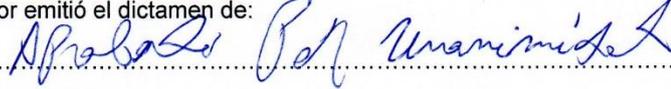
**SECRETARIO:** Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Edwin Martinez Lopez

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:



Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Ochoa Tataje Freddy Antonio, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019”, presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 3 de agosto de 2019



---

Ochoa Tataje Freddy Antonio

DNI: 07015123

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión Pública, en especial en los aspectos relacionados con la Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional y particularmente en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos.

La información se ha estructurado teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Índice

	<b>Pg.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Operacionalización de variables	19
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Procedimiento	26
2.6 Método de análisis de datos	26
2.7 Aspectos éticos	28
III. Resultados	28
3.1 Resultados descriptivos	28
3.2 Resultados inferenciales obtenidos en la investigación	32
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos:	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Matriz de operacionalización de los instrumentos	49

Anexo 3: Instrumentos de medición de las variables	53
Anexo 4: Certificados de validez de contenido	57
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	61
Anexo 6: Base de datos de la muestra	63
Anexo 7: Validación de expertos	68
Anexo 8: Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	80
Anexo 9: Artículo científico	82
Anexo 10: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	93

### **Lista de Tablas**

	<b>Pg.</b>
Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión de Cultura Institucional	20
Tabla 2: Operacionalización de la variable Aprendizaje organizacional	21
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento de gestión de cultura organizacional	23
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento de aprendizaje organizacional	24
Tabla 5: Validez del cuestionario sobre gestión de cultura organizacional	24
Tabla 6: Validez del cuestionario sobre aprendizaje organizacional	25
Tabla 7: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	25
Tabla 8: Resultado de confiabilidad del instrumento de aprendizaje organizacional	25
Tabla 9: Resultado de confiabilidad del instrumento de gestión de cultura organizacional	26
Tabla 10: Baremo de medición del Aprendizaje organizacional	26
Tabla 11: Baremo de medición de la Gestión de Cultura Institucional	27
Tabla 12: Tabla de frecuencia entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos y sus dimensiones	29
Tabla 13: Nivel de significación estadística y relación entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos	30

Tabla 14:	Frecuencia entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos y sus dimensiones	31
-----------	---	----

### **Lista de figuras**

	<b>Pg.</b>	
Figura 1:	Nivel porcentual de la Gestión de cultura institucional del personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos	29
Figura 2:	Nivel porcentual del aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos	30

## Resumen

En la investigación titulada: “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019”, el objetivo general de la investigación fue Identificar la relación que existe entre la Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional según colaboradores del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos 2019.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 66 trabajadores. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los alumnos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,841 para la variable Gestión de cultura institucional y 0,876 para la variable aprendizaje organizacional.

Con referencia al objetivo general: Identificar la relación que existe entre la Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional según colaboradores del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos 2019, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = .414\*\*).

*Palabras Clave:* Gestión, cultura institucional y aprendizaje organizacional.

## **Abstract**

In the research entitled: "Management of institutional culture and organizational learning in the emergency center San Pedro de los Chorrillos - 2019", the general objective of the research was to identify the relationship between the management of institutional culture and organizational learning according to collaborators of the emergency center San Pedro de los Chorrillos 2019.

The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 66 workers. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the students. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which went very high in both variables: 0.876 for the variable Management of institutional culture and 0.841 for the organizational learning variable.

With reference to the general objective: Identify the relationship between the management of institutional culture and organizational learning according to employees of the emergency center San Pedro de los Chorrillos 2019, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the management of institutional culture and organizational learning . What is shown with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.05; Rho = .414 \*\*).

**Keywords:** Management, institutional culture and organizational learning.

## **I. Introducción**

La cultura institucional en el mundo está en constante cambio, son las formas de pensar y de hacer de las organizaciones, lo cual pasa por estándares, competitividad, trabajo en equipo, innovación tecnológica, la evolución del desarrollo, el aspecto axiológico, lo cual está relacionado con el aprendizaje organizacional. Al respecto (Feramás, 2015), mencionó que las organizaciones deben estar preparadas frente a los nuevos desafíos de la sociedad y que el aprendizaje es el motor de una constante mejora y competitividad. Por tanto, se considera que el aprendizaje organizacional se encuentra en toda la estructura siguiendo los parámetros de la filosofía que impregna la alta dirección, por lo cual es necesario optimizar las capacidades del talento humano para responder a la dinámica mundial. En esa dirección (Miranda, 2014), señaló un sistema de gestión con estructuras más flexibles, nuevos estilos de liderazgo y mejoras significativas en la institución.

La modernización del estado en el Perú, ha tenido algunos avances en cuanto a la gestión de la salud, el ministerio de salud ha propuesto nuevas metas, tanto en los hospitales, las llamadas DIRIS, RIS, Centros de salud y como es el caso del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos. Se realizó un diagnóstico en el ámbito del estudio encontrando como problemática, que si bien es cierto existen ciertos niveles de cultura institucional, implicación, adaptabilidad, aprendizaje organizacional, tareas compartidas, procesos y resultados; aún existe un espacio o una brecha por mejorar u optimizar. Por lo cual se planteó el presente trabajo de investigación denominado “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019” con la pretensión de atender o dar solución en parte a la problemática expuesta.

Con respecto a los trabajos previos se consideró a (Vargas & Flores, 2019), para su estudio sobre cultura organizacional y satisfacción laboral, aplicó una encuesta de 93 colaboradores y los datos obtenidos por regresión múltiple y se concluyó que los factores son Actitudes de los servicios; Comunicaciones; tareas compartidas y Mejora del medio ambiente. Asimismo (Arboleda & López, 2017), en su estudio de Cultura institucional y servicios de salud, de enfoque cuantitativo, y corte transversal, tomó una muestra de 224 trabajadores de distintas instituciones y llegó a la conclusión que los trabajadores opinan que si, el clima es bueno, genera conocimientos, para el logro de los propósitos de las organizaciones y hacerlas sostenibles sobretodo en el aspecto de la salud.

Según (Revilla, Santana, & Rentería, 2015), en su estudio sobre la influencia de la cultura organizacional en el desempeño hospitalario, tomó como referencia el desempeño del personal con formaciones similares en diversos hospitales, encontrando los cuatro tipos de cultura organizacional en el que la cultura tipo desarrollo favorece la satisfacción de los pacientes. Según (García, 2018), la cultura y la responsabilidad social: análisis de empresas exitosas en el cual se realizó un análisis exploratorio descriptivo con un enfoque cualitativo concluyó que existe relación entre la cultura y responsabilidad social, debido que al transmitir los valores institucionales se difunde la responsabilidad social, y mejora la calidad de vida a sus empleados.

Respecto a (Turpo & Jaimés, 2017), presentó un estudio sobre los vínculos entre la cultura organizacional y calidad de los servicios frente a la imagen institucional, siendo de enfoque y de correlación múltiple con propósito de causalidad aplicando tres instrumentos a 221 personas, se concluyó que la valoración positiva de la imagen institucional se ve afectada por la cultura organizacional y la calidad de los servicios. De igual forma (Sanabria, Acosta, & Albor, 2015), en su estudio sobre las condiciones para la innovación, cultura organizacional y sostenibilidad de las organizaciones, propone que las condiciones para la innovación, como expresión de la cultura organizacional, es una opción garante de sostenibilidad en las organizaciones. Asimismo, (Córdova, Dolores, & Fialho, 2016), señala que el aprendizaje organizacional es decisivo en el futuro organizacional. De acuerdo con (Stable, 2016), mencionó que el aprendizaje organizacional demanda mayor recurso para capacitar al trabajador, haciéndolo más competente.

En ese sentido (Blanco, Cruz, & Martínez, 2015), señaló que el aprendizaje organizacional debe convertirse en una constante sobre todo en aquellas instituciones de salud. En ese sentido (Gómez Díaz, 2016), en su estudio sobre el modelo de aprendizaje organizacional, estudio mixto, concluyó que el modelo es aplicable en cualquier ámbito, e involucran a servidores públicos, empresarios y población en general. Asimismo, (Angulo Rincón, 2017), en su estudio sobre Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional, manifestó que hay un mayor interés por parte de las organizaciones lograr un direccionamiento, en búsqueda de ventajas competitivas y de valor agregado que representen una configuración en organizaciones inteligentes que aseguren su sostenibilidad.

Del mismo modo (Fassio & Ruty, 2017), señala que alguna dimensión relevante del aprendizaje organizacional, la determina el informante. En ese sentido (Baquerizo & Sentí, 2016) indican a los capitales intelectuales, al recurso intangible como fundamental en la organización inteligente. En la misma línea (de Armas, Hernández, Caballero, & de Rozas, 2016), indican que el aprendizaje organizacional plantea la capacidad dinámica de un desempeño positivo, como ventaja competitiva. Según (Chávez-Hernández, 2017), plantea que la cultura de aprendizaje es la colaboración para solucionar problemas, equipos de trabajo, innovaciones, compartir el conocimiento, y contribuyen al éxito de las organizaciones. Según (De la hoz Blanco, 2017), planteó el estudio Estilos de gestión y cultura institucional en las organizaciones, trabajo descriptivo, en Barranquilla, Colombia, la descripción y análisis se fundamentan en documentos oficiales, las opiniones de los miembros. Concluye que los estilos de gestión y cultura institucional, genera organizaciones antidemocráticas. Asimismo, (Carro, Sarmiento, & Rosano, 2017), realizaron un estudio sobre la cultura organizacional y la sustentabilidad empresarial. Concluyeron que la cultura organizacional se relaciona con la dimensión social, sustentable, como ejes fundamentales.

En ese sentido, (Gaillez & Bastias, 2017), en su estudio Análisis de la cultura institucional y su relación con el clima. Se trata de una investigación descriptiva con carácter interpretativo, entrevistas a directivos y docentes de la institución y considerando los resultados, se reconoce la influencia mutua entre la cultura institucional y el clima. Se advierte que en la cultura convergen elementos, tales como, los valores explícitos e implícitos, la misión y la visión de la institución, entre otros; que asumen un rol de importancia en el desenvolvimiento de la institución y en su clima. De igual forma, (Acosta, Leyva, Rodríguez, & Ortega, 2018), estudiaron un instrumento de cultura organizacional. Muestra de 261 colaboradores. Concluyeron que, identificación, los usuarios, bienestar, valoran la cultura. En lo que concierne a (Sánchez, 2017), realizó un estudio de las percepciones de cultura organizacional. Estudio cuantitativo no experimental, muestra de 276 empleados. En los hallazgos encontrados resalta las interacciones y percepciones de los colaboradores, la cultura es esencial para el progreso de las organizaciones.

Según (de la Cal & Huber, 2017), nueva cultura del trabajo para un mercado laboral inclusivo. Personas en situación de vulnerabilidad o de exclusión proponen

acceso al trabajo y a los derechos laborales. Al respecto (Casal, Vilorio, & Bonucci, 2018), en su estudio la internacionalización de los postgrados. Una experiencia de aprendizaje organizacional en la Universidad de Los Andes - Venezuela. Investigación-acción. Su objetivo es presentar lineamientos institucionales para acometer el proceso de internacionalización de los postgrados, concluyendo que uno de los retos más importantes de la educación superior es su contribución a la construcción de un futuro promisorio para nuestros países. Para (Gómez & Gómez, 2018), Las incapacidades y estilos de aprendizaje organizacional. La muestra fue de 386 empresas. Concluyó la influencia de la primera variable sobre la segunda. Respecto a (López, Gil, & Bolio, 2017), en el tema Aprendizaje organizacional, las compañías japonesas han sido exitosas gracias a la creación de conocimiento organizacional,

Según (Castañeda, 2015), en su estudio Condiciones para el Aprendizaje Organizacional. Con una metodología cuantitativa, con 613 participantes, empleados de una organización pública y dos empresas privadas. Los resultados sugieren que las cuatro condiciones estudiadas: cultura de aprendizaje, capacitación, claridad estratégica y apoyo organizativo contribuyen al aprendizaje organizacional. Continuando con el análisis, (Marulanda, López, & López, 2016), sobre Cultura Organizacional y Competencias para la gestión del conocimiento. Concluyeron que la cultura modera de forma positiva y significativa las competencias para la gestión de conocimiento.

Asimismo, (Quispe & Vigo, 2017), en La interacción del aprendizaje organizacional y desempeño laboral. Concluyeron que hay relación significativa entre aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los maestros. Según (Castillo, Tamayo, Cabeza, Roldán, & Ruiz, 2016), en su estudio Factores clave para la búsqueda del aprendizaje organizacional. El resultado, una buena relación con los clientes proveedores, logra que haya aprendizaje organizacional y una ventaja cooperativa beneficiosa para ambos.

Siguiendo a (Pérez, Aranda, & Topa, 2015), en su tema Influencia de la cultura organizacional de las unidades de enfermería Se establece la relación de la cultura organizacional, la intención de permanencia, de quienes que se han incorporado a sus Unidades en los últimos doce meses. De igual manera, (Marcillo, Chilán, Parrales, Barcia, & Indacochea, 2018), en su investigación Perspectiva de la cultura organizacional en

instituciones públicas. Concluye, ser creativos, buscar soluciones eficientes y eficaces que se concreten en acciones en las maneras de pensar, sentir y actuar hacia valores compartidos.

(Rodríguez, 2016), realizó un estudio sobre la cultura organizacional y el potencial activo estratégico, siendo de enfoque cuantitativo, correlacional, con una muestra de 245 personas, encontró como conclusión que existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional como estrategia con la administración efectiva y estratégica, asimismo con el cambio cultural, y factores creativos y emocionales. De otro lado, (Córdova, 2016), presentó una tesis sobre la influencia del aprendizaje organizacional en la satisfacción laboral. Fue una investigación de diseño ex post - facto, con análisis de regresión simple y una muestra de 176 colaboradores, y concluyó que las condiciones que ofrece la empresa y la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es de 1.39 sobre 3.00 lo que significa que el personal de esta institución se encuentra insatisfecho.

(Marcillo, 2015) realizó un estudio sobre la cultura organizacional que presentan las enfermeras del área de Atención Primaria en Cantabria en relación con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. Toma una población de 1560 enfermeras y llega a la conclusión que: Los mecanismos que influyen en la creación de la cultura organizacional se caracterizan por haber creado y difundido un paradigma cultural fruto de la interacción entre las enfermeras con otros colectivos. Asimismo, (Escobedo, 2016) presentó en su investigación para desarrollar un estado del arte, del aprendizaje organizacional haciendo énfasis en el aprendizaje organizacional individual y la cultura, de método heurístico cuantitativo, y una muestra de 176 personas, llegó a la conclusión que existen estrategias definidas como la difusión permanente de la filosofía organizacional, así como de las herramientas para el aprendizaje, ya que están se compenetran encontrando relaciones positivas con el aprendizaje individual y grupal ya que las acciones de conjunto favorecen la sinergia de las actividades desarrolladas, haciendo de la organización una institución dinámica con personal altamente comprometido.

(Quispe, 2016) en su estudio Comunicación, Clima y Cultura Organizacional para la gestión del conocimiento, de enfoque cuantitativo correlacional, llegó a la conclusión los procesos de gestión, la innovación, y la forma de organización frente al trabajo y desarrollo de las competencias, dado que estas generen las condiciones de eficiencia, eficacia en las

organizaciones ya que contribuye a las acciones del trabajo planificado en la consecución de objetivos institucionales que determinan la autonomía del trabajador. Asimismo, (Sánchez, 2017) en su estudio sobre cultura organizacional y satisfacción académica, el estudio básico de diseño no experimental transaccional y de alcance correlacional, tomó una población de 255 estudiantes cuya muestra probabilística fue de 69 estudiantes y la técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, concluyó que la cultura organizacional está relacionado directa y significativamente en un 40% con la satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2013.

(Stable, 2016) presentó un estudio sobre la influencia de la cultura organizacional en la transferencia de los conocimientos adquiridos en el Instituto Nacional de Salud, el estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño ex post - facto, con una muestra probabilística de 214 integrantes, encontró como conclusión que el modelo de gestión del conocimiento desarrollado influye significativamente en los trabajadores y que existe relación positiva en la determinación del nivel de cultura organizacional con la generación de conocimiento. Asimismo, (Turpo, 2016) en su estudio sobre el modelo de generación y transferencia de conocimiento para los procesos de dirección y gestión humana en pymes del sector cárnicos de la ciudad de Huancayo, el estudio de diseño no experimental correlacional simple, toma una muestra de 150 trabajadores cuyos datos fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta, concluyó, que existe correlación positiva entre la aplicación del modelo de cultura organizacional, y el nivel de fomento de la cultura abierta y colaborativa de los empleados de la organización en las nuevas formas de hacer las cosas.

Variable: Gestión de cultura institucional. En el Perú hablar de cultura organizacional es identificar el conjunto de acciones que implican el accionar de la institución, se conciben el conjunto de características personales como costumbres o rutinas, los valores que se manifiestan así como las relaciones que se conforman en base al tipo de gestión o liderazgo que se asume en la organización. Así, (Robbins y Coulter, 2014) señalan que en una empresa u organización productiva y de servicio, la cultura toma los conceptos de la teoría sistémica en la cual los actores intercambian experiencias en base a un fin común de sus creencias o conductas manifestadas. (Revilla, 2015) alude que una competencia es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado

ámbito. Este término ha tomado mucha importancia para el desarrollo del aprendizaje organizacional, así como a nivel general de la teoría administrativa.

También (Rodríguez, 2016) plantea que una competencia es una actuación integral para identificar, argumentar y resolver problemas del contexto. (Escobedo, 2014) manifiesta que la organización consiste en definir las actividades necesarias, analizar en grupo y luego asignarlas; en la misma dirección (Koontz, 2007) infiere que es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos y asignar a cada grupo, mientras que (Chiavenato, 2007) fundamenta que son las interrelaciones entre los órganos a través de normas, reglamentos de la organización para el logro de objetivos. En consecuencia, al hablar de organización se toma en cuenta las ideas fuerza que definen a la organización como función del proceso administrativo. (Galarza, 2009) señala que en toda organización deben estar basados los principios de manera clara ya que las funciones administrativas se basan en aspectos funcionales sobre las acciones de planificación, organización. Así, (Robbins y Coulter, 2014) definen como el conjunto de valores, creencias, un sistema de significados compartidos que distinguen de una organización a otras.

De los aportes se concibe que la organización debe asumir un procesamiento de la información de modo que la gestión del conocimiento busque la integración de todos los factores que inciden en la conducta humana así como de sus creencias y estos al ser sistematizados debe favorecer a la condición de la empresa, por tanto evita la polarización de sectores sino fomente la integración de las áreas de producción con las áreas administrativas en la cual el control sea de común el vínculo que los organice a favor del logro del éxito y que esta repercuta en su real dimensión a los actores de la institución.

Para (Acosta, 2018) la cultura organizacional es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros. En ese sentido se encuentra que los aspectos coyunturales inciden en la comprensión de los hechos tal como (Fassio, 2017) aseveran que cuando la cultura tiene valores, los integrantes desarrollan una identificación. Cabe señalar que dentro de la cultura se encuentran una serie de elementos entre los cuales se tiene: Los valores, las costumbres, ritos, historias, héroes, entre otros. Por ello (Rodríguez, 2016) hace una descripción detallada de manera holística precisando desde el enfoque contextual de una organización empresarial que sin embargo se

rescata para la gestión de enfermería en el sector público. Para (Robbins y Coutler, 2014) los valores están explícitos en la voluntad de los fundadores de la empresa y en la formalización de la misión y visión. En el sector público estas situaciones se reflejan en la apreciación de la legislación laboral, medioambiental, economía, etc. además, señala que estos valores radican en la flexibilidad que se transforma en un elemento motivador de las acciones y de la conducta humana.

La cultura organizacional según (Robbins y Coulter, 2014) presenta las siguientes Dimensiones: Dimensión: Implicación (bivovement). Las organizaciones efectivas dan poder a sus miembros, se organizan en equipos y desarrollan las capacidades humanas a todos los niveles. Asimismo en la Dimensión: Consistencia (Consistency), señalan que es la demostración de la acción en la cual las organizaciones son efectivas cuando son consistentes y están bien integradas. Dentro de este componente se espera que las organizaciones con estas características tengan una cultura fuerte y distintiva que influye firmemente en el comportamiento de sus trabajadores. De igual manera en la Dimensión: Adaptabilidad (Adaptability), indican que las organizaciones excesivamente integradas ofrecen a menudo dificultades para cambiar y adaptarse a nuevos entornos. Esta dimensión cultural en la cual analiza la integración de los agentes de la organización como un integrante parte de los procesos de gestión en la cual sus aportes deben traducirse en la solución del problema. De igual modo en la Dimensión: Misión (Mission) lo definen que es el rasgo cultural más importante de todos sea el sentimiento de la misión. Las organizaciones que no saben a dónde se dirigen, usualmente acaban en algún lugar no previsto. Las organizaciones exitosas tienen un propósito y una dirección precisa que define las metas organizaciones y los objetivos estratégicos, al tiempo que cuentan con una visión clara de cómo será la organización en el futuro.

Variable: Aprendizaje organizacional. En el Perú en las dos últimas décadas se ha dado impulso a una nueva perspectiva de desarrollo organizacional en la cual el aprendizaje se define como un proceso cíclico en la cual lleva al éxito hacia los altos niveles de producción, la misma que se produce a razón de la dinámica de cambio que deben asumir el rol dentro de la empresa. (Cyert y March, 2009), señala que la teoría del aprendizaje organizacional es un derivado de la teoría general de sistemas en la cual el análisis del Aprendizaje no solo representa la adquisición de nueva información y habilidades sino,

fundamentalmente, una actividad social que se expresa en las organizaciones que permite recoger e integrar distintas experiencias, conocimientos, habilidades y destrezas en torno a una comunidad. Para (Carro, 2017) el propósito de esta teoría es concebir que el aprendizaje es una actividad permanente donde se abren espacios para abordar los problemas.

La postura teórica más consistente se aprecia en los aportes de (Senge, 1995) quien a partir de los años 90 y finales de los 80 redactó su compendio denominado la “Quinta Disciplina”, quien partiendo del análisis de la complejidad propone un marco de desarrollo de las personas frente a sus organizaciones y como estas inciden en la concepción de generar espacios de innovación y emprendimiento. (Senge, 1995) señala que el aprendizaje organizacional radica en la comprensión global de la organización y de las relaciones entre sus partes componentes.

Del mismo modo (Moyano y Bruque, 2013) indican que esta teoría comprende que el aprendizaje de las organizaciones está relacionado con los conocimientos de las personas que son materializadas con las estructuras organizacionales específicamente respecto a la gestión estratégica en la cual los conceptos se generan en función a las metas establecidas con la cual se busca el desarrollo integral de quienes dirigen, así como de quienes prestan servicio los cuales deben recrear nuevas situaciones productivas.

En resumen se considera que los fundamentos del aprendizaje organizativo y debido a que no siempre el aprendizaje es un proceso voluntario, organizado o consistente sino que responde a una característica específica como las competencias en el entorno, por ello todas las definiciones anteriores son importantes para que la organización tenga la guía que le permita ir avanzando en el desarrollo de los conceptos necesarios para el desarrollo del conocimiento institucional.

Dimensiones del Aprendizaje Organizacional. (Cyert y March, 2009) definen el aprendizaje organizacional relacionado a la formación en servicio de las personas como la integración de las relaciones en función al trabajo realizado dentro de la organización en la cual el proceso de adaptación refrenda el nivel de conocimiento de la teoría aplicada a la práctica; así como el involucramiento en las tareas compartidas que llevan hacia el logro de los procesos y resultados en función a lo previsto en la organización la misma que favorece

al aporte como experiencia institucional siendo el factor humano que alcanza los niveles de desarrollo.

Dimensión: Adaptación (Cyert y March, 2009) definen el proceso de Adaptación considerando las formas directas e indirectas del aprendizaje la cual se realiza fuera y dentro de la institución la cual es tratado como un atributo que alcanza la inclusión de los aspectos funcionales que son expresadas en niveles de aprendizaje que determinan la condición del trabajador que alcanza las muestras y niveles de aporte que realiza en la organización de manera individual. (Cruse, 2005) sostiene que el proceso de adaptación dentro del aprendizaje organizacional se determina por la forma de representación del objeto del conocimiento en la cual se busca explicar o entender el sistema que esta impuesto, así como los ejes predominantes de la función. Dentro de ese modelo de aprendizaje (de Armas, 2016) señala que se dan en la manifestación de las capacidades de la inteligencia fusionados a la experiencia en la cual se desarrolla aspectos de reflexión y abstracción generándose el cambio como mecanismo de adaptación.

Según (Senge, 1995) desde el enfoque de disciplinas señala que “una idea nueva se transforma en innovación básica cuando transforma la industria existente, Considera que, para lograr una innovación en conducta humana como disciplinas, las disciplinas para el aprendizaje”. En esta misma línea para (de la Cal, 2017) las relaciones entre Inteligencia, experiencia y creatividad en el desarrollo de un buen aprendizaje, por ello el establecimiento de los procesos se verifica a través de las formas en la cual existen la implicancia de la experiencia con los conceptos teóricos que hacen la aplicación del conocimiento y su manejo adecuado.

Según (de la Cal, 2017), en el proceso de adaptación los métodos utilizados en el aprendizaje organizacional se consideran los siguientes: Método de casos: En este caso la adaptación es vista en la forma como analiza la problemática su particular forma de compenetrarse con todos los procesos y factores del ámbito laboral en la cual existe la reflexión de las contradicciones que se encuentran en las normas de función de la institución en la cual la discrepancia de la concepción de los conceptos. De esta manera se busca definir el objetivo del caso identificado en el Área de enfermería alrededor de la cual se va a presentar el caso. Esta requiere experiencia e imaginación. Por ello en el ámbito laboral se

debe aprender en colaboración, con los demás, así como organizarse para una discusión del problema y arribar a soluciones prácticas dado que el elemento fundamental del aprendizaje en la etapa de adaptación es el cambio que se puede entender como cualquier modificación observada que permanece con carácter relativamente estable. (Escobedo, 2014) señala que el cambio debe ser una transición planificada donde se elaboren procedimientos y reglas que permitan que el proceso brinde resultados positivos.

En resumen, dentro de la adaptación se considera que el cambio es el elemento de mejoramiento en el aprendizaje organizacional. Estos cambios se sostienen mediante la interacción en la cual los factores internos son aquellas que se reflejan del interior en la cual se analiza la estructura, los resultados y del comportamiento de los integrantes en la cual los procesos de inserción tecnológica son consideradas como elementos estratégicos; asimismo los factores externos facilitan la concepción de la creación de los cambios desde fuera hacia dentro ante ello se implica la normatividad y los estándares de calidad que determinan la condición de desarrollo de la organización y de los miembros en forma activa.

Dimensión: Tareas compartidas (Cyert y March, 2009) definen que la Tarea compartida es la visión estratégica del rol que todos facilitan el logro de objetivos institucionales en la cual la forma de organización es determinada por la forma de planificación a través del conjunto de interrelaciones que fluyen con sinergia y que esta se traduce en tareas comunes la misma que favorece el uso de las herramientas físicas y virtuales para alcanzar la operatividad de las funciones dentro del área. Dentro de la formulación de las tareas compartidas se encuentra el uso de las herramientas que determinan los niveles de aprendizaje organizacional por lo que se convierte en una acción fundamental que establece el grado de inclusión en las tareas de la organización. Al respecto, (Baquerizo, 2016) señala que las herramientas son procedimientos que aumentan la capacidad de hacer ciertas tareas. En el aprendizaje organizacional existen una gran variedad de herramientas utilizadas por los individuos para el aprendizaje en las organizaciones.

De lo anterior se precisa que las herramientas pueden establecerse en diferentes grupos de capacidades basados en la creatividad por lo que el uso de estas herramientas se inicia en la técnica de la Encuesta que predispone la acción de las percepciones, de ahí que la entrevista entre las personas de la organización permite conocer las opiniones de quienes

se encuentran en diferentes niveles laborales, desde este enfoque se considera que la creatividad es el intercambio de ideas en la cual se da iniciativa distinta a la organización la misma que le permite a tomar decisiones en la cual el dialogo entre las partes facilitador es el elemento clave del desarrollo la misma que se concreta en la compenetración del trabajo en equipo. Otro de los aspectos del aprendizaje organizacional es la condición de las acciones que buscan la integración de los trabajadores que establece las características de integración de la experiencia exitosa de los trabajadores y esta se inicia en la compenetración de la confianza entre los miembros de la organización, por ello resulta importante el fomento de la optimización de las relaciones interpersonales.

Dimensión: Procesos y resultados Cyert y March, (2009) definen los Procesos y resultados que se alcanzan dentro de un periodo sustantivo que parte de la concepción del entorno tecnológico con la cual hace muestra de las habilidades procedimentales en la ejecución del trabajo encomendada, para ello se traduce en un tiempo de observación sistemática mediante el acompañamiento de los superiores que es regulado a través de los resultados de los procesos que se alcanzan durante un tiempo determinado tanto a nivel de guardia, atención como servicio directo en la jornada laboral.

Para (Garrat y Collins, 2004) la consistencia de los procesos y resultados tienen inicio en la consolidación de la relación cambio y aprendizaje organizacional. (Goñi, 2009), considera que el cambio requiere que el responsable esté preparado para encaminar al individuo o grupos hacia la concepción de los ideales de la organización, por ello se debe promover la manifestación de los valores, las actitudes en la cual los sujetos internalicen y se identifiquen con las metas institucionales de modo que se aprecie en la eficacia del desempeño laboral. (Senge, 1996) describe que para la consolidación del cambio se debe recomponer el sistema normativo, dado que los procesos se articulen de manera efectiva siguiendo fases establecidas en la cual se consideran como primer punto la recolección de datos de acuerdo a la naturaleza y en concordancia con las técnicas de estudio en la organización, dado que la identificación concreta del “Diagnóstico organizacional” conllevara al análisis de los datos y concreción de la realidad objetiva en la misma que se establece las priorizaciones de los problemas, sus consecuencias, para así establecer prioridades y objetivos.

(Gonzales, 2015) desarrollan características del cambio ellos consideran que el proceso de cambio en la organización, requiere la comprensión de los impactos de la tecnología en las funciones. Para (Goñi, 2009) la necesidad de cambio recae en la mantención y convergencia de la dinámica del desarrollo de la sociedad, intervención de la tecnología exigencia de la economía de mercado con la cual las fuerzas laborales deben recomponer sus acciones y estrategias de desarrollo para ello se busca la compenetración de los trabajadores con la filosofía de la organización en la cual debe ser considerado como parte principal. (Khalil, 2005) señala que cuando las personas o integrantes de la organización cambian esto influye en la conducción de la empresa, de ahí que los aspectos considerados intangibles sean considerados como un sistema vivo muy complejo. Concretando lo descrito se fundamenta que el aprendizaje establecido y estructurado en normas reformuladas pasa al detalle de la cultura como forma de convivencia laboral es decir que se forma parte del quehacer diario de buscar de manera permanente los cambios sustanciales de modo que esto optimice las condiciones de producción de las labores como tareas conjuntas en la cual se vea reflejado las acciones de manifestación.

Dimensión: Experiencia institucional (Cyert y March, 2009) define la Experiencia Institucional como el empoderamiento de las barreras que se presentan dentro del aprendizaje individual y la forma como se reformula institucionalmente de modo que se adopta los modelos que se presentan como forma de servicio en la cual el intercambio de las experiencias determina el grado de compenetración y superación de las debilidades así como de las fortalezas propias en la generación del conocimiento mediante las estructuras de gestión. (Kerlinger, 2002), considera que el aprendizaje dentro de las organizaciones se manifiesta en situaciones de romper la rutina de trabajo la misma que facilita que la persona pueda reflexionar de sus acciones y de otras posibilidades de desarrollo, para ello las opciones surgen como medios de creatividad.

Siguiendo la comprensión del aprendizaje organizacional basado en la experiencia se cita a (López, Gil & Bolio, 2017) quienes sostienen que el proceso de generación del conocimiento corresponde a dos vertientes uno epistemológico como forma de condición teórica y el otro ontológico la misma que está relacionado con la concepción de la realidad objetiva en la cual el interaccionismo simbólico determino que se trata de una dinámica tacita y explicita. En ese sentido se precisa que la gestión del conocimiento recae en la forma como

se debe plasmar la teoría en la realidad por ello se plantea que las condiciones se realizan mediante su escrito.

Otro de los aspectos importantes del aprendizaje organizacional, es lo relacionado con las barreras del aprendizaje, para (Pérez, Aranda & Topa, 2015) existe un conjunto de procedimientos en la cual los conceptos que se forman y limitan una situación que facilite el aprendizaje de la organización, para ello se establecieron puntos genéricos que se plantean para alcanzar una eficiente cobertura de consensos de aprendizaje organizacional. (March y Leavit, 2011) también describen las dificultades que se presenta en el aprendizaje organizacional ya que ellos inciden en creer que las acciones que realizan son determinadas por una condición de resultados superiores, sin embargo no reflexionan sobre los errores o las pruebas que indican lo contrario; asimismo estos autores describen que el aprendizaje es una trampa de competencia lo que es determinada por una forma de trabajo, por lo que estas acciones les impide innovarse y crear nuevas condiciones de trabajo.

Relaciones entre aprendizaje y cultura organizacional. Los diversos autores analizados, concuerdan en que los procesos de aprendizaje individual dista del aprendizaje institucional, esto en consecuencia a las condiciones de la organización y su forma de convivencia que determina la característica diferenciada de la organización como acciones particulares de otras instituciones, de este modo, también se encuentran coincidencia entre estos tratados, respecto a que todos conciben que la cultura es un elemento intangible que se impregna dentro de la conciencia del individuo que se identifica con su particularidad tomando partido por la organización. En este sentido tanto Robbins como Garratt, consideran que la cultura organizacional se inicia con la asimilación de la identidad de la organización, seguidamente de la imagen que refleja, de la producción y seguidamente de los componentes internos que facilitan la integración de las personas con los elementos fundamentales o metas de la organización en la cual se muestran los valores y parámetros como factores internos y externos que interactúan con los trabajadores y estos se expresan hacia el mercado.

Para la presencia tacita de la cultura y el aprendizaje, se han analizado los enfoques y los autores concuerdan que existen una secuencia metodológica, como bien lo estructura (Galarza, 2009) complementado por reflexiones personales y otros documentos trabajados a lo largo de esta investigación, las mismas son las siguientes: (a) Coaching; (b) Mentoría; (c)

Pasantía; (d) Rotación; (e) Tutorías. Cabe describir que el Coaching, siendo un término que explica la presencia de un estrategia que delinea los procesos de conducción de las actividades de aprendizaje, también se concibe como un entrenador que busca el mejoramiento técnico, táctico es decir de habilidades y destrezas, tanto a nivel individual como grupal que establecen características fundamentales de los procesos de gestión que relaciona la cultura como el aprendizaje. (Marcillo, 2018), sostiene que el trabajo de entrenamiento o de estrategias cumple desde una aspecto de planificación de desarrollo personal como grupal, para ello debe definirse la función dentro del contexto laboral y que esto se da de manera interactiva entre el entrenador y el trabajador así como entre la función y la misión organizacional teniendo como elemento la producción y resultados, para ello deben establecer confianza precisando los resultados en función al plan de manera que este instrumento sirva para la reflexión y evaluación de logro.

(Rodríguez, 2016), señala que la acción donde se inicia la relación con la función laboral es la pasantía, o el primer contacto con la realidad de la función, en la misma el aprendizaje es el elemento principal durante esta etapa, ya que ahí se aprende las razones del porque es importante el manejo técnico y administrativo traducido en habilidades y destrezas cognitivas, procedimentales y actitudinales, siendo un constante aprendizaje para desempeñarse en el trabajo. Cabe resaltar que estos actos son traducidos como preparar y conocer las habilidades básicas del profesional de salud, su grado de integración así como de la capacidad de fomentar relaciones positivas en la interacción con los pacientes. Cabe resaltar que (Sanabria, 2016) y (Robbins, 2002) señala que la rotación del personal permite asimilar otras funciones además de aprender otros aspectos de la producción, con la misma que se busca cubrir las ausencias del personal, aperturando la oportunidad de asumir nuevas funciones o roles del habitual, con la cual incrementa el conocimiento de la producción laboral. Ante ello, también es concordante que la organización puede disponer del personal interno por el desarrollo de las competencias establecidas resultando el proceso más idóneo en la selección del personal.

Gonzales (2015), sostiene que el proceso de acompañamiento en la formación en servicio, utiliza la estrategia de orientar o tutorar las acciones del aprendiz, mediante la interacción con el experto, de esta forma el aprendizaje del conocimiento y necesidad de la organización se desarrolla mediante el compartimiento de intereses comunes, considerando

que esta estrategia depende mucho de la experticia del mentor, ya que su grado de involucramiento con los haceres de la organización formara la identidad del aprendiz convirtiéndose en un colaborador eficaz. En ese respecto, (Gómez, 2016) y (Miranda, 2014), señalan que lo único certero dentro de la cultura organizacional son los hábitos adquiridos por las personas de mayor tiempo de servicio en la institución, ya que son ellos los que tienen consolidado de las tareas a realizar y lo ejecutan de forma mecánica, siendo una de las barreras principales para el aprendizaje organización así como son quienes tienen dificultad de asumir nuevos retos, trabajar en equipo, más aun cuando se trata de la integración de procedimientos ya que para ellos la jerarquía es determinante.

De lo descrito se plantean las siguientes interrogantes: como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?; y como problemas específicos ¿Qué relación existe entre la Gestión de cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?, ¿Qué relación existe entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?, ¿Qué relación existe entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?, ¿Qué relación existe entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?

Justificación teórica. La investigación es relevante porque las teorías que sustentan el estudio de las variables en forma organizada y estructurada del análisis relacionado a la concepción que sirve de base fundamental para la operacionalización y de este modo estructurar las dimensiones, de este modo se espera contribuir rescatando los lineamientos de acción y de formación continua de la salud, por ello se espera aportar con conocimientos actualizados respecto a la importancia de la colaboración de los trabajadores en la gestión de la salud ya que de ello depende los propósitos de generar otro conjunto de propuestas para optimizar la participación y adaptación de los empleados con los procesos de la gestión gubernamental.

Justificación práctica. Este estudio tiene el propósito de contribuir con conocimientos validados a través de la prueba científica estadística de modo que facilite a los responsables del área de salud crear nuevas condiciones para facilitar el desarrollo de la cultura de la organización relacionado al aprendizaje como bien lo sostiene (Castañeda, 2015), la organización, al igual que las personas debe estar en continuo aprendizaje que le permita actualizarse y desarrollarse. De este modo se considera que el área de salud para el individuo, es indispensable analizar su actual proceso de aprendizaje, de tal manera que se debe realizar este trabajo para buscar una mayor eficiencia en el programa en la cual la interrelación de sus concepciones lleve al mejoramiento de la gestión dentro del centro de emergencia.

Justificación metodológica A nivel metodológico el estudio se justifica en la medida que analizar el proceso de aprendizaje organizacional, así como el aprendizaje de los trabajadores de salud del centro de emergencia permitirá establecer los procedimientos de acuerdo al objetivo del estudio estableciendo acciones de mejoramiento. Para lograrlo es necesario seguir un método analítico que permita describir las formas de aprendizaje y por consiguiente de cambio organizacional que se presentan en el centro de emergencia motivo de estudio de manera que los instrumentos adaptados y validados mediante procedimientos metodológicos coherentes permita que se puedan utilizar en otros estudios.

Como Objetivo general se pretendió Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019; y como objetivos específicos, Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019, Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019, Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019, Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Asimismo se consideró como hipótesis general que, existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según

el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019; y como hipótesis específicas que, existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019, existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019, existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019, existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de estudio

Básico y descriptivo correlacional.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un estudio básico en la medida que se parte de una condición teórica y el objetivo de la misma es buscar la concepción en la realidad con lo que pueda incrementarse el conocimiento científico dado los principios que se proponen dentro del ámbito científico de la variable gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional.

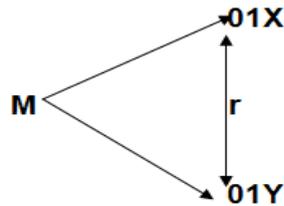
Asimismo, se indica que es descriptivo correlacional en la forma que se describe la realidad problemática sin buscar manipulación alguna y cuyo objetivo final es establecer la relación lineal entre ambas las misma que tiene consecuencias por presencia de factores propias de sus características.

Diseño

Es no experimental, sin experimentación de las variables, solo existe la observación de las variables para después analizarlas. (Hernández, 2014).

Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento como es el caso de las variables gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional dentro del contexto del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos.

Gráficamente se denota:



M: Muestra

X: Gestión de cultura institucional

Y: Aprendizaje organizacional

r: Coeficiente de relación

## 2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión de cultura institucional

Variable 2: Aprendizaje Organizacional.

### Definición conceptual

#### Variable 1: Gestión de cultura institucional

Robbins y Coulter (2014) señalan que en una empresa u organización productiva y de servicio la cultura toma los conceptos de la teoría sistémica en la cual los actores intercambian experiencias en base a un fin común de sus creencias o conductas manifestadas como integrante y como parte del grupo por ello concreta que la cultura es como el pegamento social que mantiene unida a una organización.

### Definición conceptual

#### Variable 2: Aprendizaje Organizacional.

Cyert y March, (2009) refieren al aprendizaje organizacional una evolución del comportamiento de la organización por el entorno como un proceso de adaptación, y del interior mismo, permitiendo así su supervivencia y su desarrollo.

## Definición operacional

### Variable 1: Gestión de cultura institucional

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable Gestión de Cultura Institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Implicación (bivolvemnt)	Empoderamiento	1, 2	Escala: (Numérica	Baja [ 6 - 13]
	Trabajo en equipo	3,4	Ordinal, de rangos)	Moderada [14 - 21]
	Desarrollo de capacidades	5,6	Niveles: Politómica (1,2,3,4,5)	Alta [22 - 30]
Consistencia	Valores centrales	7,8	Nunca (1)	Baja [ 6 - 13]
	Acuerdos	9,10	Casi nunca (2)	Moderada [14 - 21]
	Coordinación e integración	11,12	A veces (3) Casi siempre (4)	Alta [22 - 30]
Adaptabilidad	Orientación al cambio	13,14	Siempre (5).	Baja [ 6 - 13]
	Orientación al cliente	15,16		Moderada [14 - 21]
	Aprendizaje organizativo	17,18		Alta [22 - 30]
	Dirección y propósitos estratégicos	19,20		Baja [ 6 - 13]
Misión	Metas y objetivos	21,22		Moderada [14 - 21]
	Visión	23,24		Alta [22 - 30]
General:	Baja: [24 - 55]	Moderada: [56 - 87]	Alta: [88 - 120]	

*Nota.* Elaborado para el estudio.

La Gestión de Cultura Institucional presenta cuatro dimensiones, con tres indicadores cada uno de ellos lo que indica que se capte un total de 24 ítems para recolectar datos a nivel perceptivo de las personas involucradas que en este caso se trata de profesionales del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos.

## Variable 2: Aprendizaje Organizacional.

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable Aprendizaje organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Adaptación	Aprendizaje de personas	1, 2	Escala:	Baja [ 6 - 13]
	Atributos del aprendizaje	3,4	(Numérica	Moderada [14 - 21]
	Niveles de aprendizaje	5,6	Ordinal, de rangos)	Alta [22 - 30]
Tareas compartidas	Organización del aprendizaje	7,8	Niveles:	Baja [ 6 - 13]
	Interrelaciones de aprendizaje	9,10	Politómica	Moderada [14 - 21]
	Herramientas del aprendizaje	11,12	(1,2,3,4,5) Nunca (1)	Alta [22 - 30]
Procesos y resultados	Entorno tecnológico	13,14	Casi nunca (2)	Baja [ 6 - 13]
	Observación de gestión	15,16	A veces (3)	Moderada [14 - 21]
	Niveles de respuesta	17,18	Casi siempre (4)	Alta [22 - 30]
Experiencia institucional	Barreras del aprendizaje	19,20	Siempre (5).	Baja [ 6 - 13]
	Modelos de aprendizaje	21,22		Moderada [14 - 21]
	Relaciones del aprendizaje	23,24		Alta [22 - 30]

General:                      Baja: [24 - 55]      Moderada: [56 - 87]      Alta: [88 - 120]

*Nota.* Elaborado para el estudio.

En este estudio se define con el aporte de Cyert y March, (2009) en la misma se establece con el proceso en la cual el individuo participa en el cambio de las estructuras formales de la organización y se involucra en la gestión contribuyendo con su experiencia de manera que esto se traduzca en el mejoramiento continuo, por ello para el análisis se estructuraron en cuatro dimensiones un conjunto de indicadores basados en la experiencia laboral, las tareas compartidas el compromiso y cambio, para ello se elaboraron 24 enunciados en la recogida de datos y determinar el nivel de predominancia

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Conformada por el total de trabajadores del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos que en este caso se trata de 80 personas.

## Muestra

En concordancia con lo precisado por Hernández et al (2010) la muestra debe ser una proporción equitativa y representativa de la población. La muestra es estadísticamente representativa:

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

Marco muestral	N	80
Tamaño de la muestra	n	66.00

Como se observa el tamaño de la muestra quedo en un total de 66 cupos establecidos de acuerdo al cálculo de una población finita.

## Muestreo

Para este caso se establece que el muestreo es probabilístico, corresponde a la técnica aleatoria simple ya que se lleva un proceso de selección mediante sorteo en la cual todos los integrantes de la población tuvieron la misma posibilidad de pertenecer al grupo muestral. Cabe precisar que no se presentaron criterios de inclusión y exclusión ya que se trata de una población finita y todos participan en las mismas funciones.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica de la encuesta

En concordancia con Carrasco (2006) se hace uso de la técnica de la encuesta en la medida que esta técnica facilita la aplicación del instrumento a un conjunto mayoritario de personas que pertenecen a la muestra y con el control correspondiente dentro del tiempo estipulado.

**Instrumentos:** En el estudio se hace uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados. Los instrumentos fueron elaborados para la particularidad de este estudio a través de la técnica de operacionalización de las variables en función al objetivo de la investigación, la misma que corresponde a la secuencia lógica del

estudio, por ello para la idoneidad de la misma se presenta a la validación por el método de criterio de jueces y la aplicación de la prueba piloto antes de su aplicación al estudio.

Tabla 3

*Ficha técnica del instrumento de gestión de cultura institucional*

---

Datos generales	
Título:	Escala de determinación de la Gestión de Cultura Institucional
Autor:	Br. Freddy Antonio Ochoa Tataje
Procedencia:	Lima – Perú, 2019
Objetivo:	Identificar el nivel de percepción de la Gestión de Cultura Institucional de profesionales del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	La escala tiene la consistencia del análisis de relación de Gestión de Cultura Institucional con el aprendizaje organizacional
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, respecto al nivel de percepción de la Cultura Organizacional

---

*Nota.* Elaborado para el estudio.

Tabla 4

*Ficha técnica del instrumento de aprendizaje organizacional*

Datos generales	
Título:	Escala de determinación del aprendizaje organizacional
Autor:	Br. Freddy Antonio Ochoa Tataje
Procedencia:	Lima – Perú, 2019
Objetivo:	Identificar el nivel de Aprendizaje Organizacional de profesionales del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	La escala tiene la consistencia del análisis de implicancia de la Gestión de Cultura Institucional con el aprendizaje organizacional
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, respecto al nivel de Aprendizaje Organizacional

*Nota.* Elaborado para el estudio.

**Validez**

Bajo los conceptos de Carrasco (2006) los instrumentos fueron elaborados para el estudio por ello se requiere que pase por el método de validez, para ello se hace uso el método de juicio de expertos la misma que consiste en presentar los instrumentos a un conjunto de profesionales expertos en temas de investigación de modo que puedan verificar que el instrumento permita medir lo que realmente se quiere medir en función al objetivo propuesto, para ello la importancia radica en encontrar coherencia de modo que pueda aplicarse al estudio.

Tabla 5

*Validez del cuestionario sobre Gestión de Cultura Institucional*

Expertos	Pertinencia	Relevancia
Juez 1. Dra. Noemí Mendoza Retamozo	Hay Pertinencia	Es relevante
Juez 2. Dr. Jesús Gamarra Canorio	Hay Pertinencia	Es relevante
Juez 3. Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil	Hay Pertinencia	Es relevante

*Nota.* Tomado de los certificados de validez de contenido de los anexos

## Confiabilidad

Siguiendo a Carrasco (2006), los instrumentos deben ser probados antes de la aplicación al estudio.

Tabla 6

*Validez del cuestionario sobre Aprendizaje Organizacional*

Expertos	Pertinencia	Relevancia
Juez 1. Dra. Noemí Mendoza Retamozo	Hay Pertinencia	Es relevante
Juez 2. Dr. Jesús Gamarra Canorio	Hay Pertinencia	Es relevante
Juez 3. Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil	Hay Pertinencia	Es relevante

*Nota.* Tomado de los certificados de validez de contenido de los anexos

El dictamen de los jueces concordó que el instrumento responde a la teoría presentada en el marco teórico con lo que sus componentes si están en condiciones de refrendar datos de la realidad respecto a la cultura organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos.

Tabla 7

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Nota.* Fuente (Ruiz, 2007)

Como se observa se espera que los instrumentos tengan una confiabilidad alta.

Tabla 8

*Resultado de confiabilidad del instrumento de Aprendizaje Organizacional*

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Adaptación	,831	6
Tareas compartidas	,869	6
Procesos y resultados	,871	6
Experiencia institucional	,805	6
Aprendizaje Organizacional	,876	24

*Nota:* Resultado SPSS 25.

Los resultados encontrados según el reporte del software estadístico SPSS 25 indican valores superiores a ,800 con lo que se determina que la variable y sus dimensiones presentan un alto nivel de confiabilidad en sus 24 ítems por lo que se concluye que es aplicable al estudio.

Tabla 9

*Resultado de confiabilidad del instrumento de Gestión de Cultura Institucional*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Implicación (bivolvment)	,801	6
Consistencia	,826	6
Adaptabilidad	,837	6
Misión	,819	6
Gestión de Cultura Institucional	,841	24

El reporte propuesto en la tabla 9, indica que las dimensiones y la variable presentan un alto índice de confiabilidad.

## 2.5. Procedimiento

Se hizo una prueba piloto, prueba de validación, fiabilidad con Cronbach, se aplicó a la muestra y después se hizo el análisis con el SPSS 25, el resultado se presentó con tablas y figuras con la interpretación en concordancia al objetivo e hipótesis planteados en el estudio.

## 2.6. Método de análisis de datos

Para las pruebas de hipótesis se usó el coeficiente de Spearman luego del análisis correspondiente, la naturaleza de las variables y los datos ordinales. A continuación se presentan los baremos del estudio.

Tabla 10

*Baremo de medición del Aprendizaje organizacional*

Niveles	Aprendizaje organizacional	Adaptación	Tareas compartidas	Procesos y resultados	Experiencia institucional
Alta	88 - 120	22 - 30	22 - 30	22 - 30	22 - 30
Moderada	56 - 87	14 - 21	14 - 21	14 - 21	14 - 21
Baja	24 - 55	6 - 13	6 - 13	6 - 13	6 - 13

*Nota:* Elaborado para el estudio.

El aprendizaje organizacional, se define como el conjunto de experiencias positivas que se gestan en el ambiente organizacional en relación con la función y la interacción entre los integrantes de la organización frente a los retos establecidos y normados siendo esto de forma individual y grupal, por ello se presentan los niveles percibidos en función a la experiencia.

Alta: Es el aprendizaje en la cual la apertura para aprender y la capacidad de adaptarse frente a las tareas compartidas de la producción llevan al logro de resultados esperados fomentando una experiencia positiva en el individuo con capacidad de desarrollo personal y social.

Moderada: es la manifestación de la experiencia frente a las labores de la organización en la cual se observa dificultades de adaptación, cumplimiento de metas contando con la asesoría esporádica de los mentores de la organización.

Baja: Es el aprendizaje en la cual se manifiesta acciones de resistencia hacia los cambios, presentan alta dificultad para lograr resultados en función a los objetivos institucionales y existe resistencia continua para consolidar una experiencia positiva.

Tabla 11

*Baremo de medición de la Gestión de Cultura Institucional*

Niveles	Gestión Cultura Institucional	Implicación (bivolvement)	Consistencia	Adaptabilidad	Misión
Alta	88 - 120	22 - 30	22 - 30	22 - 30	22 - 30
Moderada	56 - 87	14 - 21	14 - 21	14 - 21	14 - 21
Baja	24 - 55	6 - 13	6 - 13	6 - 13	6 - 13

Nota: Elaborado para el estudio.

La Gestión de Cultura Institucional es el conjunto de percepciones sobre la imagen de la institución, sus componentes esenciales, así como del grado de Tareas compartidas frente a los hábitos, las funciones y el grado de interacción frente a los objetivos institucionales, por ello se mide por la conducta humana y el grado de compromiso.

Alta: es el grado de compenetración, identidad del trabajador frente a la organización donde el individuo se siente parte de la misma correspondiendo su esfuerzo hacia el logro de las metas frente a la visión misión.

Moderada: Es el grado de compenetración sin embargo se observa resistencia y falta de interacción frente a las tareas, cumpliendo las funciones de manera oportuna pero no logrando involucrarse en su totalidad.

Baja: Es la percepción de la imagen institucional en la cual existe resistencia sobre el compartimiento de ideas, escasa posibilidad de interacción lo que dificulta la adaptabilidad, desconocimiento en la mayoría de ocasiones los tratados de la visión misión institucional, no sintiéndose parte de la organización.

## **2.7. Aspectos éticos**

En este estudio se guarda la reserva de los datos de los participantes del estudio en la medida que el propósito es establecer un diagnostico relacionado de dos variables para proporcionar recomendaciones de mejoramiento a los directivos del Centro de Emergencia, del mismo modo se respeta el origen de los datos para ello se consigna los datos de los autores citados como base fundamental de este estudio.

## **III. Resultados**

### **3.1 Resultado descriptivos.**

Después del trabajo de campo, a continuación presentamos los resultados descriptivos entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos el cual fue presentado por niveles para su proceso de presentación e interpretación y la identificación de la relación entre ellos

Tabla 12

*Niveles de Gestión de cultura institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos*

**Gestión de cultura institucional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	29	44,0	44,0	44,0
	Moderada	28	41,7	41,7	85,7
	Alta	9	14,3	14,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Resultados SPSS 25.

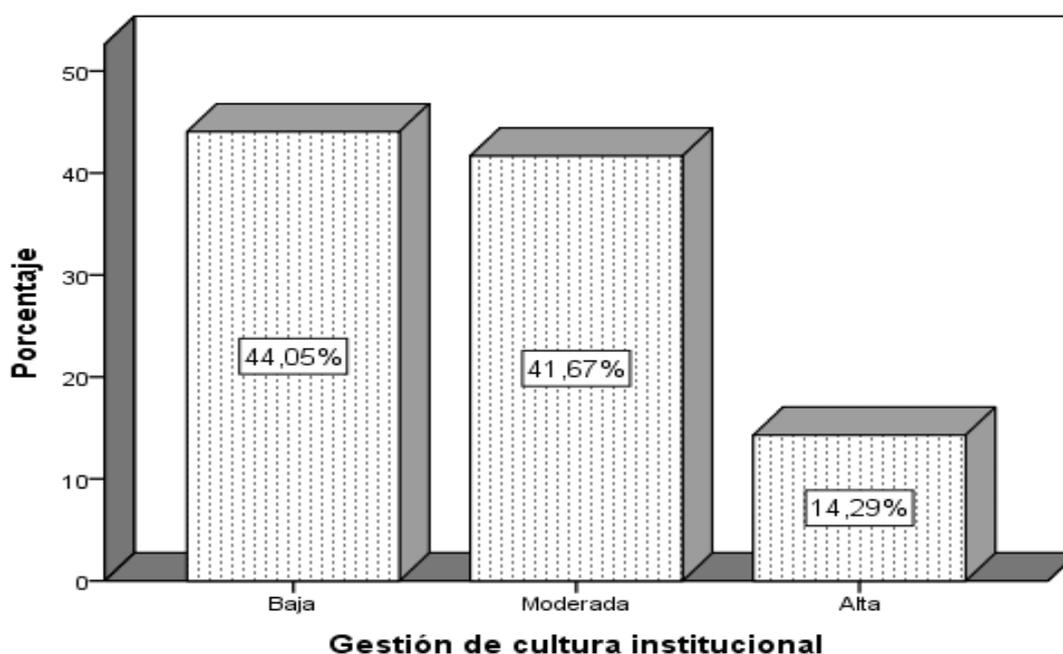


Figura 1. Nivel porcentual de la Gestión de cultura institucional del personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

En la tabla y figura se aprecian los resultados descriptivos por niveles que se observan en la figura, apreciándose al nivel porcentual de la gestión de cultura institucional donde el 44.05% de los encuestados perciben bajo nivel de gestión de la cultura institucional, así mismo el 41.67% perciben que la gestión es moderada y el 14.29% percibe alto nivel de cultura institucional del personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Tabla 13

*Niveles de Aprendizaje Organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos*

**Aprendizaje Organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	19	28,8	28,8	28,8
	Moderada	36	54,5	54,5	83,3
	Alta	11	16,7	16,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Resultados SPSS 25.

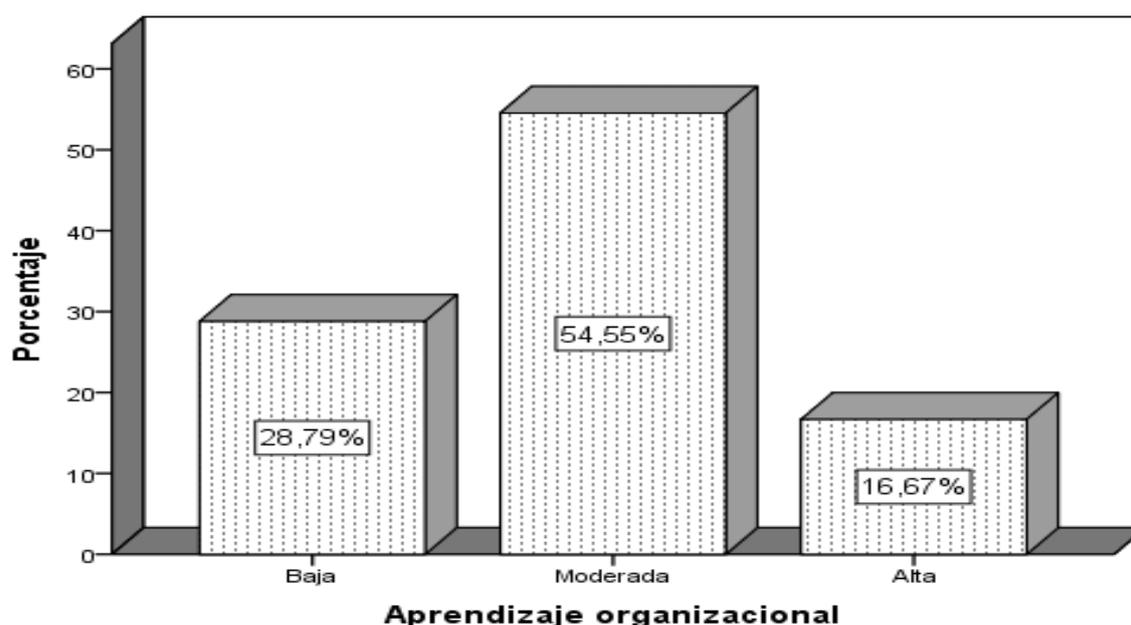


Figura 2. Nivel porcentual del aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Asimismo, en cuanto a los resultados descriptivos por niveles del aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos se observan en la figura que el 28.79% de los encuestados se encuentran en nivel bajo referente al aprendizaje organizacional, así mismo el 54.55% se encuentran en nivel moderado y el 16.67% se

encuentran en nivel alto en aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Tabla 14

*Tabla de frecuencia entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos y sus dimensiones*

**Tabla cruzada Aprendizaje organizacional\*Gestión de cultura institucional**

% del total

		Gestión de cultura institucional			
		Baja	Moderada	Alta	Total
Aprendizaje organizacional	Baja	18.2%	9.1%	1.5%	28.8%
	Moderada	18.2%	27.3%	9.1%	54.5%
	Alta	7.6%	4.5%	4.5%	16.7%
Adaptación	Baja	15.2%	24.2%	6.1%	45.5%
	Moderada	13.6%	15.2%	7.6%	36.4%
	Alta	15.2%	1.5%	1.5%	18.2%
Tareas compartidas	Baja	19.7%	24.2%	9.1%	53.0%
	Moderada	16.7%	13.6%	3.0%	33.3%
	Alta	7.6%	3.0%	3.0%	13.6%
Procesos y resultados	Baja	28.8%	6.1%	7.6%	42.4%
	Moderada	6.1%	28.8%	6.1%	40.9%
	Alta	9.1%	6.1%	1.5%	16.7%
Experiencia institucional	Baja	27.3%	13.6%	10.6%	51.5%
	Moderada	13.6%	27.3%	3.0%	43.9%
	Alta	3.0%		1.5%	4.5%
Total		43.9%	40.9%	15.2%	100.0%

*Nota:* Resultados SPSS 25.

En la tabla conjunta entre la gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos, donde el 18.2% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es baja por lo que

aprendizaje organizacional es bajo, mientras que el 27.3% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es moderada por lo que aprendizaje organizacional es moderado, sin embargo el 4.5% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es alta por lo que aprendizaje organizacional es alto, mientras el 15.2% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es baja por lo que la adaptación es bajo, mientras que el 15.2% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es moderada por lo que aprendizaje organizacional es moderado, sin embargo el 1.5% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es alta por lo que la adaptación es alto, asimismo el 19.7% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es baja por lo que las tareas compartidas es bajo, mientras que el 13.6% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es moderada por lo que las tareas compartidas es moderado, sin embargo el 3% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es alta por lo que las tareas compartidas es alto, de igual modo el 28.8% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es baja por lo que los procesos y resultados es bajo, mientras que el 28.8% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es moderada por lo que los procesos y resultados es moderado, sin embargo el 1.5% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es alta por lo que los procesos y resultados es alto, finalmente el 28.8% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es baja por lo que los procesos y resultados es bajo, mientras que el 28.8% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es moderada por lo que los procesos y resultados es moderado, sin embargo el 1.5% de los encuestados perciben que la Gestión de cultura institucional es alta por lo que los procesos y resultados es alto según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

### **3.2 Resultados inferenciales obtenidos en la investigación.**

Para el desarrollo y la comparación estadística entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos, al respecto se aplicaron estadísticos no paramétricos por lo que las escalas de medición representan etiquetas determinados por los índices valorativos del instrumento, esto permitieron identificar la relación entre las variables de estudio.

Nivel de significación de prueba:  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba. Puesto que la escala del instrumento representa escala de medición ordinal y tratándose de relacionar las variables se asumió al estadístico de rangos no paramétrico de Rho de Spearman, Decisión:

$p\_valor < \alpha = 0.05$ ; implica rechazo de la hipótesis nula

$p\_valor > \alpha = 0.05$ ; implica no rechazo de la hipótesis nula

### **Planteamiento de las hipótesis estadísticas.**

#### **Hipótesis general:**

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Ha: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

#### **Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Ha: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

##### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Ha: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

### **Hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Ha: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

### **Hipótesis específica 4**

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Ha: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

Tabla 13

*Nivel de significación estadística y relación entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos*

**Correlaciones**

		Gestión de cultura institucional					
		Gestión de cultura institucional	Adaptación	Tareas compartidas	Procesos y resultados	Experiencia institucional	Aprendizaje organizacional
Gestión de cultura institucional	correlación	1,000	,436**	,428**	,493**	,376**	,414**
	Sig. (bilateral)	.	,004	,003	,002	,004	,004
	N	66	66	66	66	66	66
Adaptación	correlación		1,000	,095	,246*	,349**	,103
	Sig. (bilateral)		.	,449	,046	,004	,410
	N		66	66	66	66	66
Tareas compartidas	correlación			1,000	,107	,170	,083
	Sig. (bilateral)			.	,393	,173	,508
	N			66	66	66	66
Procesos y resultados	correlación				1,000	,076	,128
	Sig. (bilateral)				.	,545	,305
	N				66	66	66
Experiencia institucional	correlación					1,000	,476**
	Sig. (bilateral)					.	,000
	N					66	66
Aprendizaje organizacional	correlación						1,000
	Sig. (bilateral)						.
	N						66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla se muestran los resultados y valores inferenciales de la relación entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos, al respecto se ha determinado la relación existente encontrándose un coeficiente de 0.414 asimismo el p\_valor es menor al 0.05 (p\_valor<0.05) implicando rechazar la hipótesis nula, asimismo se tiene la relación entre la Gestión de Cultura institucional y la adaptación según el personal, donde se han determinado

la relación de 0.436 además se tienen que  $p\_valor < 0.05$ , también se tiene la relación entre la Gestión de Cultura institucional y las tareas compartidas según el personal, donde se ha determinado la relación de 0.428 además se tienen que  $p\_valor < 0.05$ , similar a los resultados se tiene la relación entre la Gestión de Cultura institucional y los procesos y resultados según el personal donde se tiene un coeficiente de 0.493 representando una relación positiva y moderada, implicando que existe relación entre la gestión de Cultura institucional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro, finalmente se tiene la relación entre la Gestión de cultura institucional y la experiencia institucional obteniéndose el coeficiente de relación de 0.376 representando una relación baja positiva, además se tiene que  $p\_valor < 0.05$  implicando rechazar la hipótesis nula, según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019.

#### **IV. Discusión**

En el presente estudio se realizó el análisis de las percepciones de la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos, el reporte estadístico de las percepciones asignan 42% y 54% al nivel Moderado para la gestión de cultura y para el aprendizaje organizacional, ante ello se explica que la adaptación, tareas compartidas, procesos y resultados, así como la experiencia institucional, aún se encuentran en niveles por mejorarse en el ámbito del estudio, en ese sentido (Baquerizo & Sentí, 2016) indica la era actual es considerada como la era del conocimiento, el capital intelectual y organizaciones inteligentes. Asimismo coincide con (López, Gil, & Bolio, 2017), quienes afirman que se considera el conocimiento como el recurso más importante de una organización.

Respecto al análisis estadístico de prueba de hipótesis se ha encontrado que existe relación directa y significativa con un coeficiente de 0.414 asimismo el  $p\_valor$  es menor al 0.05 ( $p\_valor < 0.05$ ), entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos. Lo cual coincide con (Arboleda & López, 2017), quien llegó a la conclusión que la mayoría de los empleados perciben que el clima organizacional en sus instituciones es bueno, lo cual contribuye a la generación del conocimiento. Asimismo existe similitud de relación con los trabajos de (Vargas & Flores, 2019), (Revilla, Santana, & Rentería, 2015), (García, 2018), (Turpo &

Jaimes, 2017), (Sanabria, Acosta, & Albor, 2015), quienes coinciden parcialmente en sus investigaciones sobre cultura institucional.

Otro aspecto encontrado dentro de este estudio, refiere a que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura institucional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019, dado el coeficiente de correlación rho Spearman = ,436 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ . Esto se corrobora según el estudio de (Stable, 2016), mencionó que el Aprendizaje organizacional en las instituciones, exige destinar recursos a la preparación de las personas para hacerlas más competentes. Asimismo con (Chávez-Hernández, 2017), quien plantea que una cultura de aprendizaje se manifiesta a través de la colaboración y apoyo. De igual manera existe similitud parcial con el estudio que concierne a (Sánchez, 2017) en su estudio sobre cultura institucional.

Del mismo modo se halló un coeficiente de correlación rho Spearman = ,428 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , determinando que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura institucional y tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Lo cual guarda relación con (Chávez-Hernández, 2017), quien manifiesta que la innovación y competitividad, encuentra en el personal que aprende y comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo. De igual forma, coincide con (Acosta, Leyva, Rodríguez, & Ortega, 2018), en tanto que los factores identidad, normas, trabajo en equipo y búsqueda del bienestar social, son importantes para valorar la cultura organizacional. También guarda similitud parcial con (Quispe & Vigo, 2017), en sus estudios sobre cultura institucional.

Asimismo se halló un coeficiente de correlación rho Spearman = ,493 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , determinando que existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Esto tiene similitud con los estudios de Valencia (2016) quien estudió un modelo de generación y transferencia de conocimiento para los procesos de dirección y gestión humana. También con Quiroga (2016) quien llegó a la conclusión que los procesos de gestión, la innovación, y la forma de organización frente al trabajo y desarrollo de las competencias, generan las condiciones de eficiencia, eficacia

en las organizaciones ya que contribuye a las acciones del trabajo planificado en la consecución de objetivos institucionales que determinan la autonomía del trabajador.

Finalmente se halló un coeficiente de correlación rho Spearman = ,376 y un valor  $p = 0,004$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , estableciendo que existe relación significativa entre la Gestión de cultura institucional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Lo cual tiene similitud con (Córdova, Dolores, & Fialho, 2016), quienes señalan que el Aprendizaje Organizacional es un aspecto fundamental para el futuro de las organizaciones. Asimismo tiene coincidencia parcial con (Blanco, Cruz, & Martínez, 2015), quienes señalaron que el aprendizaje organizacional debe convertirse en una constante sobre todo en aquellas instituciones orientadas a la prestación de servicios de la salud. También tienen similitud parcial con (Gómez Díaz, 2016), (Angulo Rincón, 2017), (Fassio & Ruty, 2017), (Carro, Sarmiento, & Rosano, 2017), en sus estudios sobre Aprendizaje organizacional y gestión de cultura institucional.

## V. Conclusiones

**Primera:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,414 y un valor  $p = 0,004$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación. Siendo de una magnitud moderada, a mejores niveles de Gestión de cultura institucional, mejores niveles de aprendizaje organizacional.

**Segunda:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,436 y un valor  $p = 0,004$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación. Siendo de una magnitud moderada, a mejores niveles de Gestión de cultura institucional, mejores niveles de adaptación del personal del Centro de Emergencia.

**Tercera:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,428 y un valor  $p = 0,003$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación.

Siendo de una magnitud moderada, a mejores niveles de Gestión de cultura institucional, mejores niveles de tareas compartidas en el Centro de Emergencia.

**Cuarta:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,493 y un valor  $p = 0,002$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación. Siendo de una magnitud moderada, a mejores niveles de Gestión de cultura institucional, mejores niveles de los procesos y resultados en el Centro de Emergencia.

**Quinta:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,376 y un valor  $p = 0,004$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación. Siendo esta relación de una magnitud baja y positiva.

## **VI. Recomendaciones.**

**Primera:** A los directivos del Centro de emergencia San Pedro, habiéndose hallado en la presente investigación una relación entre la gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional, se sugiere realizar convenios interinstitucionales con universidades del medio a fin de que el personal tenga acceso a cursos y capacitaciones para mejorar la cultura y el aprendizaje organizacional, a favor de los usuarios y de la sociedad en general.

**Segunda:** A los directivos del Centro de emergencia, mejorar los aspectos de selección de recursos humanos, ya que está demostrado en todo ámbito de gestión, que una adecuada selección de recursos humanos permite desarrollar actividades coherentes y concordantes para alcanzar las metas personales e institucionales, y facilitar una adecuada adaptación del personal en su conjunto.

**Tercera:** A los directivos del Centro de emergencia, se sugiere realizar talleres sobre la importancia de las tareas compartidas, de manera que se pueda encontrar mejores resultados con participación conjunta y mejor organización, interrelaciones y herramientas del aprendizaje.

**Cuarta:** A los directivos del Centro de emergencia realizar convenios internacionales para que los trabajadores puedan acceder a congresos, fórums, carreras y posgrados, relacionados con los temas de gestión de cultura institucional y los procesos y resultados organizacionales, entornos tecnológicos a fin de mejorar el servicio.

**Quinta:** Al personal del centro de emergencia San Pedro, habiéndose encontrado en este estudio la relación de la gestión de la cultura institucional con la experiencia institucional, se sugiere capacitarse en los temas de barreras del aprendizaje, modelos del aprendizaje y relaciones del aprendizaje, con la finalidad de dar un mejor servicio a la comunidad de chorrillos y a toda la sociedad en su conjunto.

## Referencias

- Acosta, C., Leyva, J., Rodríguez, A., & Ortega, A. (2018). Validation and design of an organizational culture scale of measurement for medium enterprises. *Nova Scientia.*, p552-575. 24p. doi:10.21640/ns.v10i21.1453
- Angulo Rincón, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, p53-70. 18p. doi:10.18566/infpsic.v17n1a03
- Arboleda, G., & López, J. (2017). Organizational Culture in Institutions Providing Health Services at Valle of Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, p247-258, 12p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=123429126&db=edo>
- Baquerizo, R., & Sentí, V. (2016). La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en instituciones de educación superior. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.*, p35-43. 9p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=13&sid=a9b9d447-1207-4157-ac30-d173aefc753d%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=120546657&db=afh>
- Blanco, Y., Cruz, A., & Martínez, M. (2015). Aprendizaje organizacional y turismo de naturaleza: una mirada al nuevo sector emergente y al estatal. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, Pp 27-42. Obtenido de <https://doaj.org/article/836189ee26f3404593c64fc24a371c3a>

- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios Gerenciales*, 352-365. doi:10.1016/j.estger.2017.11.006
- Casal, R., Vilorio, N., & Bonucci, M. (2018). Internationalization of postgraduate courses. An experience of organizational learning in the Universidad de Los Andes - Venezuela. *Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad.*, p219-241. 23p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=14&sid=e6e58962-38b4-48bc-b99b-fff3dc0d3bee%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=134551583&db=afh>
- Castañeda, D. (2015). Condiciones para el Aprendizaje Organizacional. *Estudios Gerenciales*, páginas 62-67. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400182X>
- Castillo, B., Tamayo, J., Cabeza, D., Roldán, M., & Ruiz, A. (2016). Key factors in supply chain's organizational. *Revista de Estudios Empresariales.*, Páginas: 92 – 117. doi:10.17561/ree.v0i1.2952
- Chávez-Hernández, N. (2017). Actividades a promover en una cultura de aprendizaje organizacional. . *Memorias*, p1-36, 36p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=20&sid=a9b9d447-1207-4157-ac30-d173aefc753d%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=128158856&db=edb>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano Tercera edición*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Córdova, J., Dolores, M., & Fialho, F. (2016). Aprendizaje Organizacional: producción científica sobre el aprendizaje organizacional en los países de América. *Revista Internacional de Economía y Gestión de las Organizaciones*, p45-58. 14p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=24&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=132942253&db=bsh>
- Cruse, P. (2005). Decision making within a community provider organization. *British Journal of Community Nursing*, 15(12), 611.
- Cyert, P., y March, (2009). *Teoría del comportamiento de la empresa*. Madrid: Ed Prentice-Hall.

- de Armas, M., Hernández, G., Caballero, I., & de Rozas, M. (2016). The organizational learning dynamic capability model: experience of the biotechnology in Cuba. *Investigación y Desarrollo.*, p95-117. 23p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=a9b9d447-1207-4157-ac30-d173aefc753d%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=117653521&db=afh>
- de la Cal, M., & Huber, M. (2017). Una nueva cultura del trabajo para un mercado laboral y unas sociedades inclusivas. *Zerbitzuan*, p33-44, 12p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=e6e58962-38b4-48bc-b99b-fff3dc0d3bee%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=126829670&db=edb>
- De la hoz Blanco, J. (2017). Styles of Management and corporate Culture in the School Organizations. *Encuentros*, Pp 61-75. doi:10.15665/re.v15i1.611
- Escobedo, P. (2014). *Satisfacción laboral del personal de salud*. Documento en línea.
- Fassio, A., & Rutty, M. (2017). Towards the identification of relevant dimensions related to organizational learning. *Revista Trilogía.*, p85-99. 15p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=9&sid=a9b9d447-1207-4157-ac30-d173aefc753d%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=121397102&db=bsh>
- Feramas, K. (2015). *Cultura Cooperativa*, Bogotá: Adriana edt.
- Gaillez, E., & Bastias, F. (2017). Analysis of the institutional culture of a kindergarten and its relationship with the educational climate. *Areté*, Pp 89-105. Obtenido de <https://doaj.org/article/080f13adb95b4a7c8fdcc945da8029ef>
- Galarza, R. (2009). *Sistemas de información gerenciales*. New jersey: Prentice-Hall Inc
- García, C. (2018). Culture and Social Responsibility: Analysis of Successful Companies in Mexico. *Revista Perspectiva Empresarial*, p53-67. 15p. doi:10.16967/rpe.v5n1a5
- Garratt, B., y Collins, H. (2004). *La Organización de Aprendizaje*. New York: More Details.
- Geradin, L. (2014). *Manual de Ingeniería y Organización Industrial*. Tercera Edición. Bogotá: Editorial Reverté
- Gómez Díaz, M. (2016). Modelo estratégico de aprendizaje organizacional para impulsar la competitividad municipal. *Pensamiento & Gestión.*, p1-30. 30p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=ce10f110-6ceb-47a6-9cde->

7ed77a8f3a62%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=117018474&db=bsh

- Gómez, M., & Gómez, J. (2018). Organizational learning disabilities and styles: comparative study of MSMEs based in Bogota, Colombia, and in Durango, Mexico. *Estudios Gerenciales.*, p336-346. 11p.  
doi:10.18046/j.estger.2018.148.2590
- Gonzales, P. (2013). *La Metodología TRIZ y su impacto en la innovación industrial en México*. Memorias 2010 FIQ de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Gonzales, F. (2015). *Diseño de un Modelo De Aprendizaje Organizacional De Segundo Orden*. Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia.
- Goñi, J. (2009). *El Cambio Son Personas*. Modelo de organización. Barcelona: Deustua.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Khalil, H. (2005). *El paquete tecnológico y la innovación*. National Research Council (NRC). New York: BID-SECAB-CINDA (editores).
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. México DF: Mac Graw Hill. Interamericana
- Koontz, H. (2007). *Organizational culture can be a source of sustained competitive advantage*. En *Revista Academy of Management Review*.
- López, G., Gil, M., & Bolio, C. (2017). Organizational learning: the case of a bakery. *Ingeniería Industrial*, p161-170. 10p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=e6e58962-38b4-48bc-b99b-fff3dc0d3bee%40pdc-v-sessionmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=124402961&db=afh>
- Marcillo, M., Chilán, S., Parrales, J., Barcia, D., & Indacochea, B. (2018). Perspective of the organizational culture in public institutions of the education sector. *Polo del conocimiento*, pp. 172-181. doi:10.23857/casedelpo.2018.3.1.ene.172-181
- Marulanda, C., López, M., & López, F. (2016). Organizational culture and Competencies for Knowledge Management in Small and Medium Size Enterprises (SMEs) in Colombia. *Información tecnológica*, p.3-10. doi:10.4067/S0718-07642016000600002
- Miranda, A. (2014). *Aproximación a la gerencia de la tecnología en la empresa*. Caracas: Editorial Nueva Sociedad.

- Moyano, J., y Bruque. M. (2013). *Administración de Empresas y Organización de la producción*. Linares: Escuela Universitaria Politécnica de Linares
- Pérez, J., Aranda, M., & Topa, G. (2015). Influence of Nursing Units' Organizational Culture on intention to remain and citizenship behaviors: a multisample study. *Acción Psicológica*, p.59-72. doi:<http://dx.doi.org/10.5944/ap.12.2.15754>
- Perdomo, L. (2015). *La Gestión Tecnológica y la eficacia administrativa de las Unidades de Servicios de Tecnología de Información y Comunicación en PDVSA Exploración y Producción (EyP)*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta. Venezuela.
- Phaal, R. (2000). *El capital intelectual, base de la capacidad competitiva de la organización*. México DF: Comercio Exterior.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Management* (Decimosegunda edición ed.). México: Pearson Education. Obtenido de [https://www.academia.edu/29083935/Administracion\\_libro\\_12\\_edicion](https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion)
- Quispe, E., & Vigo, S. (2017). Organizational learning and job performance of teachers at public school. *Revista de Investigación en Psicología*, pp. 407 - 422 . doi: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14050>
- Revilla, D., Santana, R., & Rentería, M. (2015). The influence of organizational culture on hospital performance. *Revista de Sanidad Militar*, p429-439. 11p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=15&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=110038287&db=afh>
- Rodríguez, D. (2016). Relación entre la gestión del Plan de negocios y la elaboración de malteadas a base de quinua en la ciudad de Bogotá DC, (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.
- Sanabria, N., Acosta, J., & Albor, G. (2015). Condiciones para la innovación, cultura organizacional y sostenibilidad de las organizaciones. *Semestre Económico*, p157-175, 19p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=21&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=113905087&db=edb>
- Sánchez, M. (2017). Analysis on the differences of perception of the organizational culture in institutions of higher education of the south of sonora. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, p61-71. 11p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=45&sid=51f4d97f-78b6-4ed5->

8bdc-f3d24085b2f7%40pdc-v-  
sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=12396  
9025&db=afh

Senge, P. (1995). *La Quinta Disciplina*. Madrid: Gránica.

Stable, Y. (2016). Aprendizaje organizacional en organizaciones de ciencia tecnología e innovación. (I. S. Facultad de Ingeniería Industrial, Ed.) *Ingeniería Industrial.*, 78-90. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362016000100009&lng=en&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000100009&lng=en&tlng=en)

Turpo, J., & Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, p97-116, 20p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=123495069&db=edb>

Vargas, S., & Flores, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigación Bibliotecológica*, p149-176. 28p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=9&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=136784476&db=lxh>

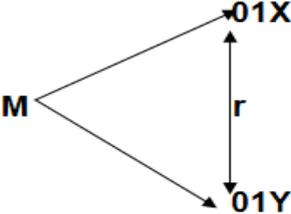
## **Anexos**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019

AUTOR: Br. Freddy Antonio Ochoa Tataje.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e Indicadores																																																																						
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la Gestión de cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Objetivo específico 1 Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p>Objetivo específico 2 Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p>Objetivo específico 3 Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p>Objetivo específico 4 Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Hipótesis específica 1 Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la adaptación según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y las tareas compartidas según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y los procesos y resultados según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Cultura organizacional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019</p>	<p>Gestión de cultura institucional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles Intervalos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Implicación (bivolvemnt)</td> <td>Empoderamiento</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="5">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</td> <td rowspan="5">Alta Moderada Baja 88 - 120 56 - 87 24 - 55</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de capacidades</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Consistencia</td> <td>Valores centrales</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td>Acuerdos</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Adaptabilidad</td> <td>Coordinación e integración</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td>Orientación al cambio</td> <td>13, 14</td> </tr> <tr> <td>Orientación al cliente</td> <td>15, 16</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Misión</td> <td>Aprendizaje organizativo</td> <td>17, 18</td> </tr> <tr> <td>Dirección y propósitos estratégicos</td> <td>19, 20</td> </tr> <tr> <td>Metas y objetivos</td> <td>21, 22</td> </tr> <tr> <td>Visión</td> <td>23, 24</td> </tr> </tbody> </table> <p>Aprendizaje organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel - Intervalo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Adaptación</td> <td>Aprendizaje de personas</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="5">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</td> <td rowspan="5">Alta Moderada Baja 88 - 120 56 - 87 24 - 55</td> </tr> <tr> <td>Atributos del aprendizaje</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td>Niveles de aprendizaje</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Tareas compartidas</td> <td>Organización del aprendizaje</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td>Interrelaciones de aprendizaje</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Herramientas del aprendizaje</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Procesos y resultados</td> <td>Entorno tecnológico</td> <td>13, 14</td> </tr> <tr> <td>Observación de gestión</td> <td>15, 16</td> </tr> <tr> <td>Niveles de respuesta</td> <td>17, 18</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Experiencia institucional</td> <td>Barreras del aprendizaje</td> <td>19, 20</td> </tr> <tr> <td>Modelos de aprendizaje</td> <td>21, 22</td> </tr> <tr> <td>Relaciones del aprendizaje</td> <td>23, 24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles Intervalos	Implicación (bivolvemnt)	Empoderamiento	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Alta Moderada Baja 88 - 120 56 - 87 24 - 55	Trabajo en equipo	3, 4	Desarrollo de capacidades	5, 6	Consistencia	Valores centrales	7, 8	Acuerdos	9, 10	Adaptabilidad	Coordinación e integración	11, 12	Orientación al cambio	13, 14	Orientación al cliente	15, 16	Misión	Aprendizaje organizativo	17, 18	Dirección y propósitos estratégicos	19, 20	Metas y objetivos	21, 22	Visión	23, 24	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - Intervalo	Adaptación	Aprendizaje de personas	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Alta Moderada Baja 88 - 120 56 - 87 24 - 55	Atributos del aprendizaje	3, 4	Niveles de aprendizaje	5, 6	Tareas compartidas	Organización del aprendizaje	7, 8	Interrelaciones de aprendizaje	9, 10	Herramientas del aprendizaje	11, 12	Procesos y resultados	Entorno tecnológico	13, 14	Observación de gestión	15, 16	Niveles de respuesta	17, 18	Experiencia institucional	Barreras del aprendizaje	19, 20	Modelos de aprendizaje	21, 22	Relaciones del aprendizaje	23, 24
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles Intervalos																																																																					
Implicación (bivolvemnt)	Empoderamiento	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Alta Moderada Baja 88 - 120 56 - 87 24 - 55																																																																					
	Trabajo en equipo	3, 4																																																																							
	Desarrollo de capacidades	5, 6																																																																							
Consistencia	Valores centrales	7, 8																																																																							
	Acuerdos	9, 10																																																																							
Adaptabilidad	Coordinación e integración	11, 12																																																																							
	Orientación al cambio	13, 14																																																																							
	Orientación al cliente	15, 16																																																																							
Misión	Aprendizaje organizativo	17, 18																																																																							
	Dirección y propósitos estratégicos	19, 20																																																																							
	Metas y objetivos	21, 22																																																																							
	Visión	23, 24																																																																							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - Intervalo																																																																					
Adaptación	Aprendizaje de personas	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Alta Moderada Baja 88 - 120 56 - 87 24 - 55																																																																					
	Atributos del aprendizaje	3, 4																																																																							
	Niveles de aprendizaje	5, 6																																																																							
Tareas compartidas	Organización del aprendizaje	7, 8																																																																							
	Interrelaciones de aprendizaje	9, 10																																																																							
	Herramientas del aprendizaje	11, 12																																																																							
Procesos y resultados	Entorno tecnológico	13, 14																																																																							
	Observación de gestión	15, 16																																																																							
	Niveles de respuesta	17, 18																																																																							
Experiencia institucional	Barreras del aprendizaje	19, 20																																																																							
	Modelos de aprendizaje	21, 22																																																																							
	Relaciones del aprendizaje	23, 24																																																																							

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial																								
<p><b>Básico y descriptivo correlacional.</b>            Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un estudio básico en la medida que se parte de una condición teórica y el objetivo de la misma es buscar la concepción en la realidad con lo que pueda incrementarse el conocimiento científico dado los principios que se proponen dentro del ámbito científico de la variable Gestión de cultura institucional y Aprendizaje Organizacional.            No Experimental - Transversal            De acuerdo con Hernández et al. (2010) se trata de "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos". Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento como es el caso de las variables Gestión de cultura institucional y Aprendizaje Organizacional dentro del contexto del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos.</p> <p>Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde:            M: Muestra de Estudio            X: Gestión de cultura institucional            Y: Aprendizaje Organizacional            01: Observaciones a las variables            r: Coeficiente de correlación</p>	<p><b>Población</b>            La población está conformada por el total del personal, que en este caso se trata de 80 personas.  <b>La muestra</b> es probabilística, para el cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística:</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * P * q}$ <table border="1" data-bbox="837 571 1211 847"> <tr> <td>Marco muestral</td> <td>N</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Alfa</td> <td><math>\alpha</math></td> <td>0.050</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza</td> <td><math>1-\alpha</math></td> <td>0.975</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Z (1-<math>\alpha</math>)</td> <td>1.960</td> </tr> <tr> <td>Prevalencia de la Enf. / Prob.</td> <td>p</td> <td>0.500</td> </tr> <tr> <td>Complemento de p</td> <td>q</td> <td>0.500</td> </tr> <tr> <td>Precisión (error muestral)</td> <td>d</td> <td>0.050</td> </tr> <tr> <td>Tamaño de la muestra</td> <td>n</td> <td>66.00</td> </tr> </table> <p>Como se observa el tamaño de la muestra quedo en un total de 66 cupos establecidos de acuerdo al cálculo de una población finita.  <b>Muestreo</b>            Para este caso se establece que el muestreo corresponde a la técnica aleatorio simple ya que se lleva un proceso de selección mediante sorteo en la cual todos los integrantes de la población tendrán la misma posibilidad de pertenecer al grupo muestral, para ello se establecerán los criterios de inclusión y exclusión.</p>	Marco muestral	N	80	Alfa	$\alpha$	0.050	Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975		Z (1- $\alpha$ )	1.960	Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500	Complemento de p	q	0.500	Precisión (error muestral)	d	0.050	Tamaño de la muestra	n	66.00	<p><b>Técnica de la encuesta</b>            En concordancia con Carrasco (2006) se hace uso de la técnica de la encuesta en la medida que esta técnica facilita la aplicación del instrumento a un conjunto mayoritario de personas que pertenecen a la muestra y con el control correspondiente dentro del tiempo estipulado.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b>            En el estudio se hace uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados.</p> <p>Los instrumentos son elaborados para la particularidad de este estudio a través de la técnica de operacionalización de las variables en función al objetivo de la investigación, la misma que corresponde a la secuencia lógica del estudio, por ello para la idoneidad de la misma se presenta a la validación por el método de criterio de jueces y la aplicación de la prueba piloto antes de su aplicación al estudio.</p>	<p>El estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo y el método de investigación es hipotético deductivo por tanto el método de análisis corresponde al uso de la estadística a nivel descriptivo e inferencial.</p> <p>La estadística descriptiva permitirá establecer los niveles que alcancen las variables de acuerdo a los intervalos propuestos según el índice de baremos establecidos para el estudio, la misma que se reportara en tablas y figuras estadísticas en frecuencias descriptivas.</p> <p>Respecto a la prueba de hipótesis el método a utilizar corresponde al uso de una prueba no paramétrica dado que se trata de datos que provienen de variables de medición ordinal y como se trata de un estudio de alcance correlacional se hará uso del coeficiente Rho Spearman.</p>
Marco muestral	N	80																									
Alfa	$\alpha$	0.050																									
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975																									
	Z (1- $\alpha$ )	1.960																									
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500																									
Complemento de p	q	0.500																									
Precisión (error muestral)	d	0.050																									
Tamaño de la muestra	n	66.00																									

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de los instrumentos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL Y RANGO
Implicación (bivovement)	Empoderamiento	Opina que la mayoría del personal del centro de emergencia están muy comprometidos con su trabajo.	Nunca (1)	Alta
		Percibe que en el centro de emergencia se puede conseguir la información que se necesita.	Casi nunca (2)	
	Trabajo en equipo	Estima que la planificación del trabajo implica a todos los miembros del centro de emergencia.	A veces (3)	Moderada
		Cree que se fomenta la cooperación entre los miembros del centro de emergencia.	Casi siempre (4)	
	Desarrollo de capacidades	Piensa que se realiza la tarea en equipo en el centro de emergencia.	Siempre (5).	Baja
		Observa que el centro de emergencia invierte en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.		
Consistencia	Valores centrales	Percibe que existen problemas en el centro de emergencia porque no se dispone de las habilidades para hacer el trabajo.		24 - 55
		Estima que la Jefatura del centro de emergencia realiza lo que pregona.		
	Acuerdos	Considera que existe en el centro de emergencia un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma de conducirse		
		Estima que resulta fácil lograr el consenso en temas difíciles.		
	Coordinación e integración	Opina que se tienen dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves.		
		Considera que la manera de trabajar en el centro de emergencia es constante y predecible.		
Adaptabilidad	Orientación al cambio	Opina que es fácil coordinar los proyectos entre los diferentes grupos del centro de emergencia		
		Considera que existe una buena coordinación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.		
	Orientación al cliente	Estima que la forma de ser que tienen los miembros del centro de emergencia es fácil de cambiar.		
		Aprecia que los miembros del centro de emergencia adoptan continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.		

	Aprendizaje organizativo	<p>Considera que los miembros del centro de emergencia cooperan para introducir cambios.</p> <p>Piensa que todos los miembros del centro de emergencia comprenden los deseos y necesidades del entorno.</p>		
Misión	Dirección y propósitos estratégicos	<p>Estima que la estrategia que emplea el centro de emergencia sirve de ejemplo a otras organizaciones.</p>		
		<p>Opina que el centro de emergencia tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.</p>		
	Metas y objetivos	<p>Considera que el centro de emergencia tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo al trabajo.</p>		
		<p>Percibe que los directivos del centro de emergencia fijan metas ambiciosas pero realistas.</p>		
	Visión	<p>Piensa que la Jefatura conduce hacia los objetivos que se trata de alcanzar.</p>		
		<p>Considera que el centro de emergencia compara continuamente los progresos con los objetivos fijados.</p>		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL Y RANGO
Adaptación	Aprendizaje de personas	Considera que realiza prácticas relacionadas con el manejo de los instrumentos y equipos operativos	Nunca (1)	Alta
		Considera que recibe monitoreo respecto a la aplicación de protocolo de atención al paciente	Casi nunca (2)	88 - 120
	Atributos del aprendizaje	Percibe que reciben mediante vía electrónica los procedimientos de orden de funciones	A veces (3)	Moderada
		Considera los procesos de intercambio de experiencia como base de formación técnica y profesional	Casi siempre (4)	56 - 87
	Niveles de aprendizaje	Aprécia que recibe orientación y tutoría de seguimiento para la atención de pacientes	Siempre (5).	Baja
		Observa que el personal recibe comunicación o documentos confidenciales sobre tratamiento de pacientes de cuidado		24 - 55
Tareas compartidas	Organización del aprendizaje	Considera que el personal recibe acompañamiento para la incursión de la investigación de procedimientos técnicos		
		Aprécia que se realizan círculos de inter-aprendizaje para mejorar el servicio del área		
	Interrelaciones de aprendizaje	Considera que se realizan consensos sobre las rotaciones e intercambio de experiencias positivas		
		Estima que se fomenta acciones de visión compartida de los procedimientos de gestión		
	Herramientas del aprendizaje	Considera que el personal recibe modelos de análisis de los protocolos de atención básica		
		Considera que se utiliza diversos medios de análisis para mejorar la intervención de urgencia		
Procesos y resultados	Entorno tecnológico	Aprécia que existe disposición de los medios electrónicos para obtener datos precisos		
		Observa que existe coordinación para dar conocimiento respecto al consentimiento informado del paciente		

	Observación de gestión	Aprecia que se realiza de manera horizontal el análisis de las deficiencias proponiendo alternativas de mejora		
		Considera que el personal participa de manera directa en la previsión de estrategias de mejoramiento del centro de emergencia		
	Niveles de respuesta	Opina que el personal recibe capacitación para alcanzar niveles complejos de intervención		
		Opina que se recibe información oportuna para compartir con el grupo del área		
Experiencia institucional	Barreras del aprendizaje	Aprecia que se realizan nuevas formas de visión de la problemática en función a estímulos		
		Considera que se generan espacios para reflexionar e innovar acciones rutinarias		
	Modelos de aprendizaje	Opina que se asumen nuevos roles y formas de atención al paciente		
		Percibe que se analizan los procedimientos y llegan a consenso para mejorar el servicio		
	Relaciones del aprendizaje	Considera que el intercambio se promueve en función a las experiencias positivas del centro de emergencia		
		Aprecia que existe comunicación oportuna de la información consensuada del centro de emergencia.		

**Anexo 3: Instrumentos de medición**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

Estimado participante

El presente documento tiene como propósito obtener información sobre la **gestión de cultura institucional** que usted percibe en el Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos

La información que nos proporcione será confidencial.

**INSTRUCCIONES**

Lee atentamente las preguntas de los cuestionarios y respóndalas marcando con un aspa (x) de acuerdo a tu percepción.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

N°	GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL	N	CN	AV	CS	S
	<b>IMPLICACION ORGANIZACIONAL</b>					
1	Opina que la mayoría del personal del centro de emergencia están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Percibe que en el centro de emergencia se puede conseguir la información que se necesita.					
3	Estima que la planificación del trabajo implica a todos los miembros del centro de emergencia.					
4	Cree que se fomenta la cooperación entre los miembros del centro de emergencia.					
5	Piensa que se realiza la tarea en equipo en el centro de emergencia.					
6	Observa que el centro de emergencia invierte en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
	<b>CONSISTENCIA ORGANICA</b>					
7	Percibe que existen problemas en el centro de emergencia porque no se dispone de las habilidades para hacer el trabajo.					
8	Estima que la Jefatura del centro de emergencia realiza lo que pregona.					
9	Considera que existe en el centro de emergencia un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma de conducirse					
10	Estima que resulta fácil lograr el consenso en temas difíciles.					
11	Opina que se tienen dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves.					
12	Considera que la manera de trabajar en el centro de emergencia es constante y predecible.					
	<b>ADAPTABILIDAD ORGANIZACIONAL</b>					
13	Opina que es fácil coordinar los proyectos entre los diferentes grupos del centro de emergencia					
14	Considera que existe una buena coordinación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.					
15	Estima que la forma de ser que tienen los miembros del centro de emergencia es fácil de cambiar.					
16	Aprecia que los miembros del centro de emergencia adoptan continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
17	Considera que los miembros del centro de emergencia cooperan para introducir cambios.					
18	Piensa que todos los miembros del centro de emergencia comprenden los deseos y necesidades del entorno.					
	<b>MISION DE LA ORGANIZACIÓN</b>					

19	Estima que la estrategia que emplea el centro de emergencia sirve de ejemplo a otras organizaciones.					
20	Opina que el centro de emergencia tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
21	Considera que el centro de emergencia tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo al trabajo.					
22	Percibe que los directivos del centro de emergencia fijan metas ambiciosas pero realistas.					
23	Piensa que la Jefatura conduce hacia los objetivos que se trata de alcanzar.					
24	Considera que el centro de emergencia compara continuamente los progresos con los objetivos fijados.					

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

Estimado participante

El presente documento tiene como propósito obtener información sobre el **Aprendizaje organizacional** que usted percibe en el Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos. La información que nos proporcione será confidencial.

**INSTRUCCIONES**

Lee atentamente las preguntas de los cuestionarios y respóndalas marcando con un aspa (x) de acuerdo a tu percepción.

<b>1. Nunca</b>	<b>2. Casi nunca</b>	<b>3. A Veces</b>	<b>4. Casi siempre</b>	<b>5. Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

N°	APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ADAPTACIÓN</b>						
1	Considera que realiza prácticas relacionadas con el manejo de los instrumentos y equipos operativos					
2	Considera que recibe monitoreo respecto a la aplicación de protocolo de atención al paciente					
3	Percibe que reciben mediante vía electrónica los procedimientos de orden de funciones					
4	Considera los procesos de intercambio de experiencia como base de formación técnica y profesional					
5	Aprecia que recibe orientación y tutoría de seguimiento para la atención de pacientes					
6	Observa que el personal recibe comunicación o documentos confidenciales sobre tratamiento de pacientes de cuidado					
<b>DIMENSIÓN: TAREAS COMPARTIDAS</b>						
7	Considera que el personal recibe acompañamiento para la incursión de la investigación de procedimientos técnicos					
8	Aprecia que se realizan círculos de inter-aprendizaje para mejorar el servicio del área					
9	Considera que se realizan consensos sobre las rotaciones e intercambio de experiencias positivas					
10	Estima que se fomenta acciones de visión compartida de los procedimientos de gestión					
11	Considera que el personal recibe modelos de análisis de los protocolos de atención básica					
12	Considera que se utiliza diversos medios de análisis para mejorar la intervención de urgencia					
<b>DIMENSIÓN: PROCESOS Y RESULTADOS</b>						
13	Aprecia que existe disposición de los medios electrónicos para obtener datos precisos					
14	Observa que existe coordinación para dar conocimiento respecto al consentimiento informado del paciente					
15	Aprecia que se realiza de manera horizontal el análisis de las deficiencias proponiendo alternativas de mejora					
16	Considera que el personal participa de manera directa en la previsión de estrategias de mejoramiento del centro de emergencia					
17	Opina que el personal recibe capacitación para alcanzar niveles complejos de intervención					
18	Opina que se recibe información oportuna para compartir con el grupo del área					
<b>DIMENSIÓN: EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>						
19	Aprecia que se realizan nuevas formas de visión de la problemática en función a estímulos					
20	Considera que se generan espacios para reflexionar e innovar acciones rutinarias					

21	Opina que se asumen nuevos roles y formas de atención al paciente					
22	Percibe que se analizan los procedimientos y llegan a consenso para mejorar el servicio					
23	Considera que el intercambio se promueve en función a las experiencias positivas del centro de emergencia					
24	Aprecia que existe comunicación oportuna de la información consensuada del centro de emergencia.					

Anexo 4: Validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>IMPLICACION ORGANIZACIONAL</b>							
1	Opina que la mayoría del personal del centro de emergencia están muy comprometidos con su trabajo.							
2	Percibe que en el centro de emergencia se puede conseguir la información que se necesita.							
3	Estima que la planificación del trabajo implica a todos los miembros del centro de emergencia.							
4	Cree que se fomenta la cooperación entre los miembros del centro de emergencia.							
5	Piensa que se realiza la tarea en equipo en el centro de emergencia.							
6	Observa que el centro de emergencia invierte en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.							
	<b>CONSISTENCIA ORGANICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Percibe que existen problemas en el centro de emergencia porque no se dispone de las habilidades para hacer el trabajo.							
8	Estima que la Jefatura del centro de emergencia realiza lo que pregona.							
9	Considera que existe en el centro de emergencia un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma de conducirse							
10	Estima que resulta fácil lograr el consenso en temas difíciles.							
11	Opina que se tienen dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves.							
12	Considera que la manera de trabajar en el centro de emergencia es constante y predecible.							
	<b>ADAPTABILIDAD ORGANIZACIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Opina que es fácil coordinar los proyectos entre los diferentes grupos del centro de emergencia							
14	Considera que existe una buena coordinación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.							
15	Estima que la forma de ser que tienen los miembros del centro de emergencia es fácil de cambiar.							
16	Aprecia que los miembros del centro de emergencia adoptan continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.							
17	Considera que los miembros del centro de emergencia cooperan para introducir cambios.							
18	Piensa que todos los miembros del centro de emergencia comprenden los deseos y necesidades del entorno.							
	<b>MISION DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Estima que la estrategia que emplea el centro de emergencia sirve de ejemplo a otras organizaciones.							
20	Opina que el centro de emergencia tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.							
21	Considera que el centro de emergencia tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo al trabajo.							
22	Percibe que los directivos del centro de emergencia fijan metas ambiciosas pero realistas.							
23	Piensa que la Jefatura conduce hacia los objetivos que se trata de alcanzar.							
24	Considera que el centro de emergencia compara continuamente los progresos con los objetivos fijados.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

Fecha.....de.....del 20.....

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ADAPTACIÓN</b>							
1	Considera que realiza prácticas relacionadas con el manejo de los instrumentos y equipos operativos							
2	Considera que recibe monitoreo respecto a la aplicación de protocolo de atención al paciente							
3	Percibe que reciben mediante vía electrónica los procedimientos de orden de funciones							
4	Considera los procesos de intercambio de experiencia como base de formación técnica y profesional							
5	Aprecia que recibe orientación y tutoría de seguimiento para la atención de pacientes							
6	Observa que el personal recibe comunicación o documentos confidenciales sobre tratamiento de pacientes de cuidado							
	<b>TAREAS COMPARTIDAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que el personal recibe acompañamiento para la incursión de la investigación de procedimientos técnicos							
8	Aprecia que se realizan círculos de inter-aprendizaje para mejorar el servicio del área							
9	Considera que se realizan consensos sobre las rotaciones e intercambio de experiencias positivas							
10	Estima que se fomenta acciones de visión compartida de los procedimientos de gestión							
11	Considera que el personal recibe modelos de análisis de los protocolos de atención básica							
12	Considera que se utiliza diversos medios de análisis para mejorar la intervención de urgencia							
	<b>PROCESOS Y RESULTADOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Aprecia que existe disposición de los medios electrónicos para obtener datos precisos							
14	Observa que existe coordinación para dar conocimiento respecto al consentimiento informado del paciente							
15	Aprecia que se realiza de manera horizontal el análisis de las deficiencias proponiendo alternativas de mejora							
16	Considera que el personal participa de manera directa en la previsión de estrategias de mejoramiento del centro de emergencia							
17	Opina que el personal recibe capacitación para alcanzar niveles complejos de intervención							
18	Opina que se recibe información oportuna para compartir con el grupo del área							
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Aprecia que se realizan nuevas formas de visión de la problemática en función a estímulos							
20	Considera que se generan espacios para reflexionar e innovar acciones rutinarias							
21	Opina que se asumen nuevos roles y formas de atención al paciente							
22	Percibe que se analizan los procedimientos y llegan a consenso para mejorar el servicio							
23	Considera que el intercambio se promueve en función a las experiencias positivas del centro de emergencia							
24	Aprecia que existe comunicación oportuna de la información consensuada del centro de emergencia.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

Fecha.....de.....del 20.....

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

### Anexo 5: Base de datos de prueba piloto

#### Variable 1: GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL

N°	IMPLICACION ORGANIZACIONAL						CONSISTENCIA ORGANICA						ADAPTABILIDAD ORGANIZACIONAL						MISION DE LA ORGANIZACIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	1	1	2	2	2	3	4	3	4	1	1	2	2	3	4	3	1	3	2	4	4	4	1
2	3	5	1	5	3	3	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5
3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5
4	3	3	2	1	1	4	1	3	3	3	3	2	1	4	1	3	3	1	3	4	4	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
7	3	4	4	2	1	4	3	4	3	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4
8	4	3	2	2	1	1	4	4	3	4	3	2	1	1	4	4	3	2	1	5	5	4	4	3
9	4	1	3	2	2	1	2	4	3	4	1	3	2	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	1
10	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	5	3	3	2
11	3	3	1	5	5	4	4	4	2	3	3	1	5	4	4	4	2	1	5	5	4	3	3	3
12	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
13	4	1	1	2	2	3	3	4	3	4	1	1	2	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	1
14	4	1	1	2	2	2	3	4	3	4	1	1	2	2	3	4	3	1	3	2	4	4	4	1
15	3	5	1	5	3	3	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5
16	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5
17	3	3	2	1	1	4	1	3	3	3	3	2	1	4	1	3	3	1	3	4	4	3	3	3
18	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
20	5	4	4	4	4	2	3	2	2	5	4	4	4	2	3	2	2	5	2	4	4	5	5	4

Variable 2: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

N°	ADAPTACIÓN						TAREAS COMPARTIDAS						PROCESOS Y RESULTADOS						EXPERIENCIA INSTITUCIONAL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	1	1	2	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	3	3	4	3	1	2	4	1	1	1
2	3	5	1	5	3	3	3	3	4	1	5	1	3	3	3	3	3	4	1	5	5	5	1	5
3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5
4	3	3	2	1	1	4	1	3	3	2	1	2	1	4	1	1	3	3	2	4	4	3	2	3
5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5
6	3	3	2	1	1	4	1	3	3	2	1	2	1	4	1	1	3	3	2	4	4	3	2	3
7	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
9	3	4	4	2	1	4	3	4	3	4	2	4	1	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4
10	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	3	5	2	2	2
11	3	3	1	5	5	4	4	4	2	1	5	1	5	4	4	4	4	2	1	5	4	3	1	3
12	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2
13	4	1	1	2	2	3	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	4	3	1	3	4	1	1	1
14	4	1	1	2	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	3	3	4	3	1	2	4	1	1	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
16	3	4	4	2	1	4	3	4	3	4	2	4	1	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4
17	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	3	5	2	2	2
18	3	3	1	5	5	4	4	4	2	1	5	1	5	4	4	4	4	2	1	5	4	3	1	3
19	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2
20	5	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4

**Anexo 6: Base de datos de la Muestra**

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL																								
N°	IMPLICACION ORGANIZACIONAL						CONSISTENCIA ORGANICA						ADAPTABILIDAD ORGANIZACIONAL						MISION DE LA ORGANIZACIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	1	3	2	2	4	3	4	3	2	1	3	2	2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4
2	2	1	5	3	1	1	4	4	3	2	1	5	3	1	3	2	2	2	1	5	5	4	3	2
3	2	2	4	3	2	1	2	4	3	2	2	4	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	1	3
4	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	2	5	4	4	4
6	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4
7	5	1	2	2	2	1	2	4	3	5	1	2	2	2	2	3	4	3	4	2	4	2	2	4
8	4	1	4	5	1	1	1	4	1	4	1	4	5	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	1
9	1	3	4	2	5	2	5	1	2	1	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	4	2	3	1
10	5	2	5	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	5
11	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	3	4	4
12	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
13	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	1	1	2	1	3	3	4	4	1	1
14	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	2	4	2	3	1	1	2	1	3	2	4	4	1	1
15	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	5	1	5	3	4	5	5	3	5	1
16	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4
17	1	1	4	2	3	4	1	3	3	1	1	4	2	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	2
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
20	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4
21	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
22	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
23	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
24	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
25	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
26	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
27	5	1	2	2	2	1	2	4	3	3	5	1	5	3	5	1	5	3	3	3	5	3	5	1

28	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
29	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	1	2	1	3	3	4	4	1	1
30	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	2	2	4	2	3	1	2	1	3	2	4	4	1	1
31	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	1	5	3	4	5	5	3	5	1
32	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4
33	1	1	4	2	3	4	1	3	3	1	1	1	4	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	2
34	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	5	3	4	3	4	4
35	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4
36	4	4	4	4	4	2	3	2	2	5	4	1	1	5	1	1	4	5	2	4	4	5	4	4
37	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	5	3	2	2
38	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
39	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
40	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
41	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
42	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
43	5	1	2	2	2	1	2	4	3	3	5	1	5	3	5	1	5	3	3	3	5	3	5	1
44	4	1	4	5	1	1	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
46	4	4	4	4	4	2	3	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4
47	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
48	5	5	4	5	4	4	2	2	3	4	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
49	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
50	3	2	3	2	3	1	1	5	1	5	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
51	5	5	4	5	4	4	2	2	3	4	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
52	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
53	5	1	2	2	2	1	2	4	3	3	5	1	5	3	5	1	5	3	3	3	5	3	5	1
54	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	3
55	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	1	1	2	4	1	1	2	1	3	3	4	4	1	1
56	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	1	1	2	4	1	1	2	1	3	2	4	4	1	1
57	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	1	5	3	5	1	5	3	4	5	5	3	5	1
58	4	3	2	3	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4
59	1	4	2	2	3	4	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	2
60	4	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

61	4	1	3	2	4	2	3	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4
62	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
63	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
64	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
65	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
66	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1

VARIABLE 2: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL																								
N°	ADAPTACIÓN						TAREAS COMPARTIDAS						PROCESOS Y RESULTADOS						EXPERIENCIA INSTITUCIONAL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	1	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4
2	2	1	5	3	1	1	4	4	3	5	3	2	2	4	3	2	2	5	3	5	5	4	3	2
3	2	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	4	4	1	3
4	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
6	2	1	5	3	1	1	4	4	3	5	3	2	2	4	3	2	2	5	3	5	5	4	3	2
7	2	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	4	4	1	3
8	4	1	4	5	1	1	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4
9	1	3	4	2	5	2	5	1	2	1	3	2	4	5	1	1	1	1	3	3	4	1	3	2
10	5	2	5	4	4	2	4	5	4	5	4	3	4	2	5	2	5	2	2	4	5	5	4	3
11	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	2	4	4	5	3	4	4
12	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4
13	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	1	1	2	4	1	3	3	2	2	3	4	4	1	1
14	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	1	1	2	4	1	5	3	3	1	2	4	4	1	1
15	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	1	5	3	5	4	4	2	2	5	5	3	5	1
16	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	1	3	4	3	5	4
17	1	1	4	2	3	4	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	2
18	4	4	1	2	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
19	4	4	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
20	4	4	1	5	3	2	3	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4

21	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
22	5	5	4	5	4	4	4	5	1	1	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
23	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
24	3	2	3	2	3	1	5	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
25	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
26	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
27	5	1	2	2	2	1	2	4	3	3	5	4	5	4	5	1	5	3	3	3	5	3	5	1
28	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	5	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
29	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	1	1	2	4	1	1	2	1	3	3	4	4	1	1
30	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	1	1	2	4	1	1	2	1	3	2	4	4	1	1
31	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	1	5	3	5	1	5	3	4	5	5	3	5	1
32	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4
33	1	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2
34	4	5	3	3	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	4
35	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4
36	4	5	4	5	1	2	3	2	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	4	4	5	4	4
37	3	2	3	2	3	5	4	5	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
38	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
39	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
40	3	2	3	2	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
41	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
42	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
43	5	1	2	2	2	1	2	4	3	3	5	1	5	3	5	1	5	3	3	3	5	3	5	1
44	4	1	4	5	1	1	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4
45	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
46	4	5	4	4	4	2	3	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4
47	3	4	5	4	4	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
48	5	5	3	2	2	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
49	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
50	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
51	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
52	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2
53	5	1	2	2	2	1	2	4	3	3	5	1	5	3	5	1	5	3	3	3	5	3	5	1

54	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	3
55	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	1	1	2	4	5	4	5	4	3	3	4	4	1	1
56	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	1	1	2	4	5	4	4	4	3	2	4	4	1	1
57	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	1	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	1
58	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	2	2	3	3	4	3	5	4
59	1	1	4	2	3	4	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	2
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
61	4	4	4	4	4	2	3	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4
62	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
63	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	5	5	4	3	3	1
64	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2
65	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	5	4	4	4	2	3	3	3	3	5	3	2	2
66	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	1	5	1	5	5	4	3	3	1

## Anexo 7. Validación de Expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>IMPLICACION ORGANIZACIONAL</b>								
1	Opina que la mayoría del personal del centro de emergencia están muy comprometidos con su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Percibe que en el centro de emergencia se puede conseguir la información que se necesita.	✓		✓		✓		
3	Estima que la planificación del trabajo implica a todos los miembros del centro de emergencia.	✓		✓		✓		
4	Cree que se fomenta la cooperación entre los miembros del centro de emergencia.	✓		✓		✓		
5	Piensa que se realiza la tarea en equipo en el centro de emergencia.	✓		✓		✓		
6	Observa que el centro de emergencia invierte en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	✓		✓		✓		
<b>CONSISTENCIA ORGANICA</b>								
7	Percibe que existen problemas en el centro de emergencia porque no se dispone de las habilidades para hacer el trabajo.	✓		✓		✓		
8	Estima que la Jefatura del centro de emergencia realiza lo que pregona.	✓		✓		✓		
9	Considera que existe en el centro de emergencia un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma de conducirse	✓		✓		✓		
10	Estima que resulta fácil lograr el consenso en temas difíciles.	✓		✓		✓		
11	Opina que se tienen dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves.	✓		✓		✓		
12	Considera que la manera de trabajar en el centro de emergencia es constante y predecible.	✓		✓		✓		
<b>ADAPTABILIDAD ORGANIZACIONAL</b>								
13	Opina que es fácil coordinar los proyectos entre los diferentes grupos del centro de emergencia	✓		✓		✓		
14	Considera que existe una buena coordinación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	✓		✓		✓		
15	Estima que la forma de ser que tienen los miembros del centro de emergencia es fácil de cambiar.	✓		✓		✓		
16	Aprecia que los miembros del centro de emergencia adoptan continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓		
17	Considera que los miembros del centro de emergencia cooperan para introducir cambios.	✓		✓		✓		
18	Piensa que todos los miembros del centro de emergencia comprenden los deseos y necesidades del entorno.	✓		✓		✓		
<b>MISION DE LA ORGANIZACIÓN</b>								
19	Estima que la estrategia que emplea el centro de emergencia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	✓		✓		✓		
20	Opina que el centro de emergencia tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	✓		✓		✓		
21	Considera que el centro de emergencia tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo al trabajo.	✓		✓		✓		
22	Percibe que los directivos del centro de emergencia fijan metas ambiciosas pero realistas.	✓		✓		✓		
23	Piensa que la Jefatura conduce hacia los objetivos que se trata de alcanzar.	✓		✓		✓		
24	Considera que el centro de emergencia compara continuamente los progresos con los objetivos fijados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DRA. MENDOZA RETAMOZO NOEMÍ DNI: 23271871

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**  
-----  
Dra. Noemí Mendoza Retamozo  
DOCENTE EPGUCY

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ADAPTACIÓN</b>							
1	Considera que realiza prácticas relacionadas con el manejo de los instrumentos y equipos operativos	/		/		/		
2	Considera que recibe monitoreo respecto a la aplicación de protocolo de atención al paciente	/		/		/		
3	Percibe que reciben mediante vía electrónica los procedimientos de orden de funciones	/		/		/		
4	Considera los procesos de intercambio de experiencia como base de formación técnica y profesional	/		/		/		
5	Aprecia que recibe orientación y tutoría de seguimiento para la atención de pacientes	/		/		/		
6	Observa que el personal recibe comunicación o documentos confidenciales sobre tratamiento de pacientes de cuidado	/		/		/		
	<b>TAREAS COMPARTIDAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que el personal recibe acompañamiento para la incursión de la investigación de procedimientos técnicos	/		/		/		
8	Aprecia que se realizan círculos de inter-aprendizaje para mejorar el servicio del área	/		/		/		
9	Considera que se realizan consensos sobre las rotaciones e intercambio de experiencias positivas	/		/		/		
10	Estima que se fomenta acciones de visión compartida de los procedimientos de gestión	/		/		/		
11	Considera que el personal recibe modelos de análisis de los protocolos de atención básica	/		/		/		
12	Considera que se utiliza diversos medios de análisis para mejorar la intervención de urgencia	/		/		/		
	<b>PROCESOS Y RESULTADOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Aprecia que existe disposición de los medios electrónicos para obtener datos precisos	/		/		/		
14	Observa que existe coordinación para dar conocimiento respecto al consentimiento informado del paciente	/		/		/		
15	Aprecia que se realiza de manera horizontal el análisis de las deficiencias proponiendo alternativas de mejora	/		/		/		
16	Considera que el personal participa de manera directa en la previsión de estrategias de mejoramiento del centro de emergencia	/		/		/		
17	Opina que el personal recibe capacitación para alcanzar niveles complejos de intervención	/		/		/		
18	Opina que se recibe información oportuna para compartir con el grupo del área	/		/		/		
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Aprecia que se realizan nuevas formas de visión de la problemática en función a estímulos	/		/		/		
20	Considera que se generan espacios para reflexionar e innovar acciones rutinarias	/		/		/		
21	Opina que se asumen nuevos roles y formas de atención al paciente	/		/		/		
22	Percibe que se analizan los procedimientos y llegan a consenso para mejorar el servicio	/		/		/		
23	Considera que el intercambio se promueve en función a las experiencias positivas del centro de emergencia	/		/		/		
24	Aprecia que existe comunicación oportuna de la información consensuada del centro de emergencia.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ / ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DRA. MENDOZA RETAMOZO NOEMÍ ..... DNI: 23271871 .....

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA. .....

.....de.....del 2019

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Firma del Experto Informante.**

-----+  
Dra. Noemí Mendoza Retamozo  
DOCENTE EPGUCV

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>IMPLICACION ORGANIZACIONAL</b>							
1	Opina que la mayoría del personal del centro de emergencia están muy comprometidos con su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Percibe que en el centro de emergencia se puede conseguir la información que se necesita.	✓		✓		✓		
3	Estima que la planificación del trabajo implica a todos los miembros del centro de emergencia.	✓		✓		✓		
4	Cree que se fomenta la cooperación entre los miembros del centro de emergencia.	✓		✓		✓		
5	Piensa que se realiza la tarea en equipo en el centro de emergencia.	✓		✓		✓		
6	Observa que el centro de emergencia invierte en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	✓		✓		✓		
	<b>CONSISTENCIA ORGANICA</b>							
7	Percibe que existen problemas en el centro de emergencia porque no se dispone de las habilidades para hacer el trabajo.	✓		✓		✓		
8	Estima que la Jefatura del centro de emergencia realiza lo que pregona.	✓		✓		✓		
9	Considera que existe en el centro de emergencia un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma de conducirse	✓		✓		✓		
10	Estima que resulta fácil lograr el consenso en temas difíciles.	✓		✓		✓		
11	Opina que se tienen dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves.	✓		✓		✓		
12	Considera que la manera de trabajar en el centro de emergencia es constante y predecible.	✓		✓		✓		
	<b>ADAPTABILIDAD ORGANIZACIONAL</b>							
13	Opina que es fácil coordinar los proyectos entre los diferentes grupos del centro de emergencia	✓		✓		✓		
14	Considera que existe una buena coordinación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	✓		✓		✓		
15	Estima que la forma de ser que tienen los miembros del centro de emergencia es fácil de cambiar.	✓		✓		✓		
16	Aprecia que los miembros del centro de emergencia adoptan continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓		
17	Considera que los miembros del centro de emergencia cooperan para introducir cambios.	✓		✓		✓		
18	Piensa que todos los miembros del centro de emergencia comprenden los deseos y necesidades del entorno.	✓		✓		✓		
	<b>MISION DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
19	Estima que la estrategia que emplea el centro de emergencia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	✓		✓		✓		
20	Opina que el centro de emergencia tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	✓		✓		✓		
21	Considera que el centro de emergencia tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo al trabajo.	✓		✓		✓		
22	Percibe que los directivos del centro de emergencia fijan metas ambiciosas pero realistas.	✓		✓		✓		
23	Piensa que la Jefatura conduce hacia los objetivos que se trata de alcanzar.	✓		✓		✓		
24	Considera que el centro de emergencia compara continuamente los progresos con los objetivos fijados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: ESMARRA CANORIO JESÚS ARÍSTIDES    DNI: 10612281

Especialidad del validador: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ADAPTACIÓN</b>								
1	Considera que realiza prácticas relacionadas con el manejo de los instrumentos y equipos operativos	✓		✓		✓		
2	Considera que recibe monitoreo respecto a la aplicación de protocolo de atención al paciente	✓		✓		✓		
3	Percibe que reciben mediante vía electrónica los procedimientos de orden de funciones	✓		✓		✓		
4	Considera los procesos de intercambio de experiencia como base de formación técnica y profesional	✓		✓		✓		
5	Aprecia que recibe orientación y tutoría de seguimiento para la atención de pacientes	✓		✓		✓		
6	Observa que el personal recibe comunicación o documentos confidenciales sobre tratamiento de pacientes de cuidado	✓		✓		✓		
<b>TAREAS COMPARTIDAS</b>								
7	Considera que el personal recibe acompañamiento para la incursión de la investigación de procedimientos técnicos	✓		✓		✓		
8	Aprecia que se realizan círculos de inter-aprendizaje para mejorar el servicio del área	✓		✓		✓		
9	Considera que se realizan consensos sobre las rotaciones e intercambio de experiencias positivas	✓		✓		✓		
10	Estima que se fomenta acciones de visión compartida de los procedimientos de gestión	✓		✓		✓		
11	Considera que el personal recibe modelos de análisis de los protocolos de atención básica	✓		✓		✓		
12	Considera que se utiliza diversos medios de análisis para mejorar la intervención de urgencia	✓		✓		✓		
<b>PROCESOS Y RESULTADOS</b>								
13	Aprecia que existe disposición de los medios electrónicos para obtener datos precisos	✓		✓		✓		
14	Observa que existe coordinación para dar conocimiento respecto al consentimiento informado del paciente	✓		✓		✓		
15	Aprecia que se realiza de manera horizontal el análisis de las deficiencias proponiendo alternativas de mejora	✓		✓		✓		
16	Considera que el personal participa de manera directa en la previsión de estrategias de mejoramiento del centro de emergencia	✓		✓		✓		
17	Opina que el personal recibe capacitación para alcanzar niveles complejos de intervención	✓		✓		✓		
18	Opina que se recibe información oportuna para compartir con el grupo del área	✓		✓		✓		
<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>								
19	Aprecia que se realizan nuevas formas de visión de la problemática en función a estímulos	✓		✓	No	✓	No	
20	Considera que se generan espacios para reflexionar e innovar acciones rutinarias	✓		✓		✓		
21	Opina que se asumen nuevos roles y formas de atención al paciente	✓		✓		✓		
22	Percibe que se analizan los procedimientos y llegan a consenso para mejorar el servicio	✓		✓		✓		
23	Considera que el intercambio se promueve en función a las experiencias positivas del centro de emergencia	✓		✓		✓		
24	Aprecia que existe comunicación oportuna de la información consensuada del centro de emergencia.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: GAMARRA LANORIO JESÚS ARÍSTIDES    DNI: 10612281

Especialidad del validador:..... GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>IMPLICACION ORGANIZACIONAL</b>								
1	Opina que la mayoría del personal del centro de emergencia están muy comprometidos con su trabajo.	x		x		x		
2	Percibe que en el centro de emergencia se puede conseguir la información que se necesita.	x		x		x		
3	Estima que la planificación del trabajo implica a todos los miembros del centro de emergencia.	x		x		x		
4	Cree que se fomenta la cooperación entre los miembros del centro de emergencia.	x		x		x		
5	Piensa que se realiza la tarea en equipo en el centro de emergencia.	x		x		x		
6	Observa que el centro de emergencia invierte en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	x		x		x		
<b>CONSISTENCIA ORGANICA</b>								
7	Percibe que existen problemas en el centro de emergencia porque no se dispone de las habilidades para hacer el trabajo.	x		x		x		
8	Estima que la Jefatura del centro de emergencia realiza lo que pregona.	x		x		x		
9	Considera que existe en el centro de emergencia un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma de conducirse	x		x		x		
10	Estima que resulta fácil lograr el consenso en temas difíciles.	x		x		x		
11	Opina que se tienen dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves.	x		x		x		
12	Considera que la manera de trabajar en el centro de emergencia es constante y predecible.	x		x		x		
<b>ADAPTABILIDAD ORGANIZACIONAL</b>								
13	Opina que es fácil coordinar los proyectos entre los diferentes grupos del centro de emergencia	x		x		x		
14	Considera que existe una buena coordinación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	x		x		x		
15	Estima que la forma de ser que tienen los miembros del centro de emergencia es fácil de cambiar.	x		x		x		
16	Aprecia que los miembros del centro de emergencia adoptan continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	x		x		x		
17	Considera que los miembros del centro de emergencia cooperan para introducir cambios.	x		x		x		
18	Piensa que todos los miembros del centro de emergencia comprenden los deseos y necesidades del entorno.	x		x		x		
<b>MISION DE LA ORGANIZACIÓN</b>								
19	Estima que la estrategia que emplea el centro de emergencia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	x		x		x		
20	Opina que el centro de emergencia tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	x		x		x		
21	Considera que el centro de emergencia tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo al trabajo.	x		x		x		
22	Percibe que los directivos del centro de emergencia fijan metas ambiciosas pero realistas.	x		x		x		
23	Piensa que la Jefatura conduce hacia los objetivos que se trata de alcanzar.	x		x		x		
24	Considera que el centro de emergencia compara continuamente los progresos con los objetivos fijados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable |  |      Aplicable después de corregir |  |      No aplicable |  |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Rosa Lidia Villalba Pichón ..... DNI: 25574916 .....

Especialidad del validador: Gestión Administrativa .....

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ADAPTACIÓN</b>							
1	Considera que realiza prácticas relacionadas con el manejo de los instrumentos y equipos operativos	x		x		x		
2	Considera que recibe monitoreo respecto a la aplicación de protocolo de atención al paciente	x		x		x		
3	Percibe que reciben mediante vía electrónica los procedimientos de orden de funciones	x		x		x		
4	Considera los procesos de intercambio de experiencia como base de formación técnica y profesional	x		x		x		
5	Aprueba que recibe orientación y tutoría de seguimiento para la atención de pacientes	x		x		x		
6	Observa que el personal recibe comunicación o documentos confidenciales sobre tratamiento de pacientes de cuidado	x		x		x		
	<b>TAREAS COMPARTIDAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que el personal recibe acompañamiento para la incursión de la investigación de procedimientos técnicos	x		x		x		
8	Aprueba que se realizan círculos de inter-aprendizaje para mejorar el servicio del área	x		x		x		
9	Considera que se realizan consensos sobre las rotaciones e intercambio de experiencias positivas	x		x		x		
10	Estima que se fomenta acciones de visión compartida de los procedimientos de gestión	x		x		x		
11	Considera que el personal recibe modelos de análisis de los protocolos de atención básica	x		x		x		
12	Considera que se utiliza diversos medios de análisis para mejorar la intervención de urgencia	x		x		x		
	<b>PROCESOS Y RESULTADOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Aprueba que existe disposición de los medios electrónicos para obtener datos precisos	x		x		x		
14	Observa que existe coordinación para dar conocimiento respecto al consentimiento informado del paciente	x		x		x		
15	Aprueba que se realiza de manera horizontal el análisis de las deficiencias proponiendo alternativas de mejora	x		x		x		
16	Considera que el personal participa de manera directa en la previsión de estrategias de mejoramiento del centro de emergencia	x		x		x		
17	Opina que el personal recibe capacitación para alcanzar niveles complejos de intervención	x		x		x		
18	Opina que se recibe información oportuna para compartir con el grupo del área	x		x		x		
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Aprueba que se realizan nuevas formas de visión de la problemática en función a estímulos	x		x		x		
20	Considera que se generan espacios para reflexionar e innovar acciones rutinarias	x		x		x		
21	Opina que se asumen nuevos roles y formas de atención al paciente	x		x		x		
22	Percibe que se analizan los procedimientos y llegan a consenso para mejorar el servicio	x		x		x		
23	Considera que el intercambio se promueve en función a las experiencias positivas del centro de emergencia	x		x		x		
24	Aprueba que existe comunicación oportuna de la información consensuada del centro de emergencia.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir []      No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Rosa Lidia Villalba Arce..... DNI: 255 74916.....

Especialidad del validador: Gestión Administrativa.....

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 8: Carta de presentación



### Escuela de Posgrado

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 6 de agosto de 2019

Carta P. 354-2019-EPG-UCV-LN

**DR. DELFÍN ACOSTA RAMOS**  
MÉDICO JEFE DEL CENTRO DE EMERGENCIA  
**CENTRO DE EMERGENCIA SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE** identificado con DNI N.º **07015123** y código de matrícula N.º **6000010291**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE EMERGENCIA SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS - 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Freddy Venturo Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Señor  
Doctor Delfin Acosta Ramos  
Médico Jefe del Centro de Emergencia  
San Pedro de Los Chorrillos



S. D.

OCHOA TATAJE FREDDY, identificado con DNI 07015123, domiciliado en Jr. Ismael Pagador N° 287, Los Laureles Chorrillos, maestría de la Universidad César Vallejo, manifiesto respetuosamente que vengo realizando el siguiente estudio.

"Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019"

Por lo cual solicito a Usted, vuestra autorización para realizar encuestas relacionadas con mi estudio, en el personal del Centro San Pedro de los Chorrillos, con el compromiso de proporcionar a vuestro despacho los resultados a la conclusión del mismo.

Sin otro particular, quedo de Usted como su atento y seguro servidor.  
Atentamente,

Chorrillos, 05 de julio de 2019

  
OCHOA TATAJE FREDDY  
DNI: 07015123

05 de julio 2019  
Apto al médico las  
encuestas.  
MINISTERIO DE SALUD  
DIR. LIMA SUR  
C.E. SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS  
DR. DELFIN ACOSTA RAMOS  
MÉDICO JEFE



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia  
San Pedro de los Chorrillos - 2019

AUTOR:

Br. Freddy Antonio Ochoa Tataje  
(ORCID: 0000-0002-1410-1588)

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Los Olivos

## Artículo Científico

1. **TÍTULO:** “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019”
2. **AUTOR:** Br. Freddy Antonio Ochoa Tataje
3. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019”, el objetivo general de la investigación fue Identificar la relación que existe entre la Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional según colaboradores del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos 2019. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 66 trabajadores. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los alumnos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,876 para la variable Gestión de cultura institucional y 0,841 para la variable aprendizaje organizacional. Con referencia al objetivo general: Identificar la relación que existe entre la Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional según colaboradores del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos 2019, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = .414\*\*).
4. **PALABRAS CLAVE:** Gestión, cultura institucional y aprendizaje organizacional.
5. **ABSTRACT:** In the research entitled: "Management of institutional culture and organizational learning in the emergency center San Pedro de los Chorrillos - 2019", the general objective of the research was to identify the relationship between the management of institutional culture and organizational learning according to collaborators of the emergency center San Pedro de los Chorrillos 2019. The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 66 workers. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the students. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument the

Cronbach's alpha was used, which went very high in both variables: 0.876 for the variable Management of institutional culture and 0.841 for the organizational learning variable. With reference to the general objective: Identify the relationship between the management of institutional culture and organizational learning according to employees of the emergency center San Pedro de los Chorrillos 2019, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the management of institutional culture and organizational learning . What is shown with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.05; Rho = .414 \*\*).

6. **KEYWORDS:** Management, institutional culture and organizational learning.
7. **INTRODUCCIÓN:** La información central del presente trabajo de investigación fue el estudio de carácter científico, al respecto podemos decir que el Perú, ha tenido algunos avances en cuanto a la gestión de la salud, el ministerio de salud ha propuesto nuevas metas, tanto en los hospitales, las llamadas DIRIS, RIS, Centros de salud y como es el caso del centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos. Se realizó un diagnóstico en el ámbito del estudio encontrando como problemática, que si bien es cierto existen ciertos niveles de cultura institucional, implicación, adaptabilidad, aprendizaje organizacional, tareas compartidas, procesos y resultados; aún existe un espacio o una brecha por mejorar u optimizar. Por lo cual se planteó el presente trabajo de investigación denominado “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019” con la pretensión de atender o dar solución en parte a la problemática expuesta. Por tanto, las conclusiones que se generen de esta investigación sirvan como fuente de información para otros estudios y puedan generalizarse e incorporarse en las políticas públicas y al conocimiento científico.

(Vargas & Flores, 2019), en su estudio sobre cultura organizacional y satisfacción laboral, concluyeron que los factores a considerar son Actitudes de los servicios; Comunicaciones; tareas compartidas y Mejora del medio ambiente. Asimismo (Arboleda & López, 2017), en su investigación sobre Cultura institucional y servicios de salud, de enfoque cuantitativo, y corte transversal, tomó una muestra de 224 trabajadores de distintas instituciones y llegó a la conclusión que los trabajadores opinan que el clima laboral es bueno y genera aprendizaje para los propósitos institucionales en el aspecto de la salud. Asimismo (Revilla, Santana, & Rentería, 2015), en su estudio sobre la influencia de la cultura organizacional en el desempeño hospitalario, tomó como referencia el desempeño del personal con formaciones similares en diversos

hospitales, encontrando que la cultura tipo desarrollo favorece la satisfacción de los pacientes. Para (García, 2018), en su estudio sobre la cultura y la responsabilidad social concluyó que existe relación entre la cultura y responsabilidad social, debido que al transmitir los valores institucionales se difunde la responsabilidad social, y mejora la calidad de vida a sus empleados.

(Turpo & Jaimes, 2017), presentó un estudio sobre los vínculos entre la cultura organizacional y calidad de los servicios frente a la imagen institucional, siendo de enfoque y de correlación múltiple con propósito de causalidad aplicando tres instrumentos a 221 personas, se concluyó que la valoración positiva de la imagen institucional se ve afectada por la cultura organizacional y la calidad de los servicios. De igual forma (Sanabria, Acosta, & Albor, 2015), en su estudio sobre las condiciones para la innovación, cultura organizacional y sostenibilidad de las organizaciones, propone que las condiciones para la innovación, como expresión de la cultura organizacional, es una opción garante de sostenibilidad en las organizaciones. Asimismo, (Córdova, Dolores, & Fialho, 2016), señala que el aprendizaje organizacional es decisivo en el futuro organizacional. De acuerdo con (Stable, 2016), mencionó que el aprendizaje organizacional demanda mayor recurso para capacitar al trabajador, haciéndolo más competente.

La primera variable de la presente investigación es Gestión de cultura institucional, (Robbins y Coulter, 2014) señalan que en una empresa u organización productiva y de servicio, la cultura toma los conceptos de la teoría sistémica en la cual los actores intercambian experiencias en base a un fin común de sus creencias o conductas manifestadas. Según (Revilla, 2015) alude que una competencia es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito. Este término ha tomado mucha importancia para el desarrollo del aprendizaje organizacional, así como a nivel general de la teoría administrativa. También (Rodríguez, 2016) plantea que una competencia es una actuación integral para identificar, argumentar y resolver problemas del contexto. (Escobedo, 2014) manifiesta que la organización consiste en definir las actividades necesarias, analizar en grupo y luego asignarlas; en la misma dirección (Koontz, 2007) infiere que es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos y asignar a cada grupo, mientras que (Chiavenato, 2007) fundamenta que son las interrelaciones entre los órganos a través de normas, reglamentos de la organización para el logro de objetivos.

La cultura organizacional según (Robbins y Coulter, 2014) presenta las siguientes Dimensiones: Dimensión: Implicación (bivolvement). Las organizaciones efectivas dan poder a sus miembros, se organizan en equipos y desarrollan las capacidades humanas a todos los niveles. Asimismo en la Dimensión: Consistencia (Consistency), señalan que es la demostración de la acción en la cual las organizaciones son efectivas cuando son consistentes y están bien integradas. Dentro de este componente se espera que las organizaciones con estas características tengan una cultura fuerte y distintiva que influye firmemente en el comportamiento de sus trabajadores. De igual forma para la Dimensión: Adaptabilidad (Adaptability), indican que las organizaciones excesivamente integradas ofrecen a menudo dificultades para cambiar y adaptarse a nuevos entornos. Esta dimensión cultural en la cual analiza la integración de los agentes de la organización como un integrante parte de los procesos de gestión en la cual sus aportes deben traducirse en la solución del problema. Del mismo modo en la Dimensión: Misión (Mission), la definen que es el rasgo cultural más importante de todos sea el sentimiento de la misión. Las organizaciones que no saben a dónde se dirigen, usualmente acaban en algún lugar no previsto. Las organizaciones exitosas tienen un propósito y una dirección precisa que define las metas organizaciones y los objetivos estratégicos, al tiempo que cuentan con una visión clara de cómo será la organización en el futuro.

En relación a la segunda variable tomada para la presente investigación Aprendizaje organizacional, (Cyert y March, 2009), señala que la teoría organizacional que es un derivado de la teoría general de sistemas en la cual el análisis del Aprendizaje no solo representa la adquisición de nueva información y habilidades sino, fundamentalmente, una actividad social que se expresa en las organizaciones que permite recoger e integrar distintas experiencias, conocimientos, habilidades y destrezas en torno a una comunidad. Para (Carro, 2017), el propósito de esta teoría es concebir que el aprendizaje es una actividad permanente donde se abren espacios para abordar los problemas. La postura teórica más consistente se aprecia en los aportes de (Senge, 1995) quien a partir de los años 90 y finales de los 80 redactó su compendio denominado la “Quinta Disciplina”, quien partiendo del análisis de la complejidad propone un marco de desarrollo de las personas frente a sus organizaciones y como estas inciden en la concepción de generar espacios de innovación y emprendimiento. (Senge, 1995) señala que el aprendizaje organizacional radica en la comprensión global de la organización y de las relaciones entre sus partes componentes.

Del mismo modo (Moyano y Bruque, 2013), indican que esta teoría comprende que el aprendizaje de las organizaciones está relacionada con los conocimientos de las personas que son materializadas con las estructuras organizacionales específicamente respecto a la gestión estratégica en la cual los conceptos se generan en función a las metas establecidas con la cual se busca el desarrollo integral de quienes dirigen, así como de quienes prestan servicio los cuales deben recrear nuevas situaciones productivas. En resumen se considera que los fundamentos del aprendizaje organizativo y debido a que no siempre el aprendizaje es un proceso voluntario, organizado o consistente sino que responde a una característica específica como las competencias en el entorno, por ello todas las definiciones anteriores son importantes para que la organización tenga la guía que le permita ir avanzando en el desarrollo de los conceptos necesarios para el desarrollo del conocimiento institucional.

Dimensión: Adaptación (Cyert y March, 2009) definen el proceso de Adaptación considerando las formas directas e indirectas del aprendizaje la cual se realiza fuera y dentro de la institución la cual es tratada como un atributo que alcanza la inclusión de los aspectos funcionales que son expresadas en niveles de aprendizaje que determinan la condición del trabajador que alcanza las muestras y niveles de aporte que realiza en la organización de manera individual. (Cruse, 2005) sostiene que el proceso de adaptación dentro del aprendizaje organizacional se determina por la forma de representación del objeto del conocimiento en la cual se busca explicar o entender el sistema que está impuesto, así como los ejes predominantes de la función. Dentro de ese modelo de aprendizaje por adaptación (de Armas, 2016), señala que se dan en la manifestación de las capacidades de la inteligencia fusionadas a la experiencia en la cual se desarrollan aspectos de reflexión y abstracción generándose el cambio como mecanismo de adaptación.

Dimensión: Tareas compartidas (Cyert y March, 2009) definen que la Tarea compartida es la visión estratégica del rol que todos facilitan el logro de objetivos institucionales en la cual la forma de organización es determinada por la forma de planificación a través del conjunto de interrelaciones que fluyen con sinergia y que esta se traduce en tareas comunes la misma que favorece el uso de las herramientas físicas y virtuales para alcanzar la operatividad de las funciones dentro del área. Dentro de la formulación de las tareas compartidas se encuentra el uso de las herramientas que determinan los niveles de aprendizaje organizacional por lo que se convierte en una acción fundamental que establece el grado de inclusión en las tareas de la organización. Al respecto, (Baquerizo,

2016), señala que las herramientas son procedimientos que aumentan la capacidad de hacer ciertas tareas. En el aprendizaje organizacional existen una gran variedad de herramientas utilizadas por los individuos para el aprendizaje en las organizaciones.

Dimensión: Procesos y resultados (Cyert y March, 2009) definen los Procesos y resultados que se alcanzan dentro de un periodo sustantivo que parte de la concepción del entorno tecnológico con la cual hace muestra de las habilidades procedimentales en la ejecución del trabajo encomendado, para ello se traduce en un tiempo de observación sistemática mediante el acompañamiento de los superiores que es regulado a través de los resultados de los procesos que se alcanzan durante un tiempo determinado tanto a nivel de guardia, atención como servicio directo en la jornada laboral. Para (Garrat y Collins, 2004) la consistencia de los procesos y resultados tienen inicio en la consolidación de la relación cambio y aprendizaje organizacional. (Goñi, 2009), considera que el cambio requiere que el responsable esté preparado para encaminar al individuo o grupos hacia la concepción de los ideales de la organización, por ello se debe promover la manifestación de los valores, las actitudes en la cual los sujetos internalicen y se identifiquen con las metas institucionales de modo que se aprecie en la eficacia del desempeño laboral.

Dimensión: Experiencia institucional (Cyert y March, 2009) define la Experiencia Institucional como el empoderamiento de las barreras que se presentan dentro del aprendizaje individual y la forma como se reformula institucionalmente de modo que se adopta los modelos que se presentan como forma de servicio en la cual el intercambio de las experiencias determina el grado de compenetración y superación de las debilidades así como de las fortalezas propias en la generación del conocimiento mediante las estructuras de gestión. (Kerlinger, 2002), consideran que el aprendizaje dentro de las organizaciones se manifiesta en situaciones de romper la rutina de trabajo la misma que facilita que la persona pueda reflexionar de sus acciones y de otras posibilidades de desarrollo, para ello las opciones surgen como medios de creatividad. A consecuencia de lo descrito, se plantea la siguiente interrogante general: ¿Qué relación existe entre la gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019? De esta forma, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019. Y el objetivo general es: Identificar la relación que existe entre la Gestión de Cultura

institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019

- 8. METODOLOGÍA:** El presente trabajo de investigación se rige en los parámetros de la metodología de la investigación científica. El enfoque aplicado es el cuantitativo. El tipo de investigación, que depende del objetivo del trabajo, básico y descriptivo correlacional. El diseño de investigación es no experimental, transversal. En la población, los sujetos que constituyen las unidades de análisis son los trabajadores del centro de salud en número de 80 y la muestra es de 66 sujetos. La técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación es la encuesta, y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 24 preguntas directas para cada una de las dos variables. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0,841; para la segunda, 0.876. Para la autorización, en el recojo de datos, se presentó una solicitud al director de la institución, adjuntando la Carta de Presentación de la UCV. Sin mayores problemas se aplicó el cuestionario en un solo día a todos, con una duración de 15 minutos.
- 9. RESULTADOS:** Los resultados descriptivos muestran que los niveles de la variable gestión de cultura institucional, de los 66 encuestados se tiene que el 44.05% (29), perciben bajo nivel de gestión de la cultura institucional, así mismo el 41.67% (28), perciben que la gestión es moderada y el 14.29% (9), percibe alto nivel de cultura institucional; así mismo en cuanto al resultado de la variable aprendizaje organizacional el 28.79% (9) de los encuestados se encuentran en nivel bajo referente al aprendizaje organizacional, así mismo el 54.55% (36) se encuentran en nivel moderado y el 16.67% (11) se encuentran en nivel alto en aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019.
- 10. DISCUSIÓN:** Después de obtener los resultados de la presente investigación y luego de haber comparado con los antecedentes, se verifica que éstos confirman las hipótesis planteadas. Los trabajos consultados coinciden con los resultados del trabajo de investigación, en el sentido de que existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos, no obstante que algunos trabajos corresponden a realidades y contextos diferentes.

**11. CONCLUSIONES:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,414 y un valor  $p = 0,004$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y el aprendizaje organizacional, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,436 y un valor  $p = 0,004$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y la adaptación, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,428 y un valor  $p = 0,003$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y tareas compartidas, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,493 y un valor  $p = 0,002$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y los procesos y resultados, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,376 y un valor  $p = 0,004$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , existe relación directa y significativa entre la Gestión de cultura institucional y la experiencia institucional según el personal del Centro de Emergencia San Pedro de los Chorrillos – 2019.

## 12. Referencias

- Arboleda, G., & López, J. (2017). Organizational Culture in Institutions Providing Health Services at Valle of Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, p247-258, 12p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=123429126&db=edo>
- Baquerizo, R., & Sentí, V. (2016). La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en instituciones de educación superior. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.*, p35-43. 9p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=13&sid=a9b9d447-1207-4157-ac30-d173aefc753d%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=120546657&db=afh>
- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios Gerenciales*, 352-365. doi:10.1016/j.estger.2017.11.006
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Administración de Empresas*, 3ª Ed., Madrid: Civitas
- Córdova, J., Dolores, M., & Fialho, F. (2016). Aprendizaje Organizacional: producción científica sobre el aprendizaje organizacional en los países de América. *Revista Internacional de Economía y Gestión de las Organizaciones*, p45-58. 14p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=24&sid=f1ab2174->

f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-  
sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=13294  
2253&db=bsh

- Cruse, P. (2005). Decision making within a community provider organization. *British Journal of Community Nursing*, 15(12), 611.
- Cyert, P., y March, (2009). *Teoría del comportamiento de la empresa*. Madrid: Ed Prentice-Hall.
- de Armas, M., Hernández, G., Caballero, I., & de Rozas, M. (2016). The organizational learning dynamic capability model: experience of the biotechnology in Cuba. *Investigación y Desarrollo.*, p95-117. 23p. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=a9b9d447-1207-4157-ac30-d173aefc753d%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=117653521&db=afh>
- García, c. (2018). Culture and Social Responsibility: Analysis of Successful Companies in Mexico. *Revista Perspectiva Empresarial*, p53-67. 15p. doi:10.16967/rpe.v5n1a5
- Garratt, B., y Collins, H. (2004). *La Organización de Aprendizaje*. New York: More Details.
- Goñi, J. (2009). *El Cambio Son Personas*. Modelo de organización. Barcelona: Deustua.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. México DF: Mac Graw Hill. Interamericana
- Koontz, H. (2007). *Organizational culture can be a source of sustained competitive advantage*. En *Revista Academy of Management Review*.
- Moyano, J., y Bruque. M. (2013). *Administración de Empresas y Organización de la producción*. Linares: Escuela Universitaria Politécnica de Linares
- Revilla, D., Santana, R., & Rentería, M. (2015). The influence of organizational culture on hospital performance. *Revista de Sanidad Militar*, p429-439. 11p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=15&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=110038287&db=afh>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Management* (Decimosegunda edición ed.). México: Pearson Education. Obtenido de [https://www.academia.edu/29083935/Administracion\\_libro\\_12\\_edicion](https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion)
- Rodríguez, D. (2016). *Relación entre la gestión del Plan de negocios y la elaboración de malteadas a base de quinua en la ciudad de Bogotá DC*, (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.
- Sanabria, N., Acosta, J., & Albor, G. (2015). Condiciones para la innovación, cultura organizacional y sostenibilidad de las organizaciones. *Semestre Económico*, p157-175, 19p. Obtenido de

<https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=21&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=113905087&db=edb>

Senge, P. (1995). *La Quinta Disciplina*. Madrid: Gránica.

Stable, Y. (2016). Aprendizaje organizacional en organizaciones de ciencia tecnología e innovación. (I. S. Facultad de Ingeniería Industrial, Ed.) *Ingeniería Industrial.*, 78-90. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362016000100009&lng=en&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000100009&lng=en&tlng=en)

Turpo, J., & Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, p97-116, 20p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=123495069&db=edb>

Vargas, S., & Flores, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigación Bibliotecológica*, p149-176. 28p. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=9&sid=f1ab2174-f413-4491-b753-0397481acb39%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=136784476&db=lxh>

## ANEXO 10:

### Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07015123, con el artículo titulado: “Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 3 de agosto del 2019

Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI 07015123



### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, **Angel Salvatierra Melgar**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019**" del (de la) estudiante **Freddy Antonio Ochoa Tataje** , constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de julio 2019



---

Angel Salvatierra Melgar

DNI: 19873533



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de cultura institucional y aprendizaje organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos - 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Máستر en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tadoje  
(ORCID: 0000-0002-1410-1586)

**ASFSOR:**  
Dr. Ángel Salvañera Melgar  
(ORCID: 0000-0003-2817-630X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú  
2019

**Resumen de coincidencias** X

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
3	repositorio.unapiquitos... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
5	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
6	www.gestiopolis.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Página: 1 de 40Número de palabras: 12298Text-only ReportHigh ResolutionActivado



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

OCHOA TATAJE FREDDY ANTONIO

D.N.I. : 07015123

Domicilio : JR. ISMAEL PAGADOR 287 URB. LOS LAURELES - CHORRILLOS

Teléfono : Fijo : 2511454 Móvil : 938221693

E-mail : f.aot9@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

OCHOA TATAJE FREDDY ANTONIO

Título de la tesis:

GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EN EL CENTRO DE EMERGENCIA SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS 2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DE CULTURA INSTITUCIONAL Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN  
EL CENTRO DE EMERGENCIA SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 15 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN