



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral
de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Ato Sanchez, Ammi Maricielo (orcid.org/0000-0002-8611-4038)
Ruiz Huacchillo, Fressia Lindsay (orcid.org/0000-0002-3795-3484)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros padres (Lilian Sánchez, mamá de Ammi y hermana Itati Ato); (Mario Ruiz y Edilcia Huacchillo, papas de Fressia), por el apoyo incondicional en cada uno de los momentos más importantes de nuestras vidas, por inspirarnos, darnos los ánimos cuando sentíamos que todo se venía abajo y sus consejos para ser mejores personas.

Las autoras

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de cumplir una de nuestras metas, a nuestro docente Freddy Castillo por la paciencia y dedicación para asesorarnos en cada paso, también agradecemos a nuestros amigos y personas especiales por darnos la fuerza y la motivación para no rendirnos, así mismo a nuestros superiores por brindarnos las facilidades y oportunidades en todo momento para llevar a cabo nuestra titulación.

Las autoras

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PROPUESTA	46
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de la percepción de los trabajadores, sobre el sistema cultural de un hospital privado, Castilla 2022.....	20
Tabla 2. Correlación causal entre sistema cultural y el desempeño laboral	22
Tabla 3. Análisis de la percepción de los trabajadores, respecto a la comunicación abierta de un hospital privado, Castilla 2022.....	23
Tabla 4. Correlación causal entre comunicación abierta y el desempeño laboral	24
Tabla 5. Análisis de la percepción de los trabajadores, respecto al trabajo en equipo de un hospital privado, Castilla 2022.....	25
Tabla 6. Correlación causal entre trabajo en equipo y el desempeño laboral.....	27
Tabla 7. Distribución de frecuencia respecto al nivel de cultura organizacional.....	28
Tabla 8. Distribución de frecuencia respecto al nivel de productividad laboral.....	29
Tabla 9. Distribución de frecuencia respecto al nivel de motivación laboral	30
Tabla 10. Distribución de frecuencia respecto al nivel de objetivos conseguidos...	31
Tabla 11. Correlación causal entre cultura organizacional y el desempeño laboral.....	32
Tabla 12. Matriz EFE.....	46
Tabla 13. Matriz EFI.....	47
Tabla 14. FODA.....	48
Tabla 15. Presupuesto Final.....	59
Tabla 16. Ingresos periodo 2022.....	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022; para ello se realizó el tipo de investigación aplicada, con diseño no experimental y su alcance fue correlacional-causal; cuya población de estudio estuvo conformada por el área administrativa, enfermeros, doctores, área de limpieza, siendo 46 colaboradores de la organización de donde se obtuvo una muestra censal, como técnica e instrumento se utilizó la encuesta y cuestionario; como principal resultado respecto a la correlación de la cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores no existe, dado que el coeficiente de Rho Spearman es de 0,047, como principal conclusión la cultura organizacional no tiene influencia en el desempeño laboral pues dicho punto no es relevante en el hospital privado, a su vez la organización no ofrece metas que se adapten con los intereses del personal.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, productividad, trabajo en equipo, satisfacción laboral.

Abstract

The general mission of this research was to evaluate the influence of organizational culture on the work performance of employees of a private hospital, Castilla 2022; for this purpose this type of applied research was carried out with a nonexperimental design and its scope was correlational-causal; whose study population was conformed by the administration, nurses, doctors, sanitation department, being 46 collaborators of the organization where a census sample was obtained, as a technique and tool the survey and questionnaire were used; as the main result with respect to the correlation of organizational culture and the work performance of employees does not exist, since the coefficient of Rho Spearman is 0,047, as the main conclusion the organizational culture has no influence on work performance so this point is not relevant in the private hospital, the organization thus does not offer goals that suit the interests of collaborators.

Keywords: organizational culture, work performance, productivity, teamwork, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se busca destacar la atención en las actividades de una organización a fin de optimizarlas. Este trabajo selecciona la información que guarda unión con el proyecto de investigación y expone a continuación lo más relevante a partir del contexto internacional, nacional y local.

La coyuntura mundial sobre el COVID-19 ha representado un desafío para las organizaciones, de ahí que, su cultura se debe acoplar ante esta realidad (Spicer, 2020), para ello, se necesitaba la colaboración de sus miembros y herramientas culturales alineadas con los nuevos retos (Howard, 2020). En vista de ello, Shapiro et al. (2020) en Norteamérica analizaron los cambios organizacionales mediante encuestas hacia los empleados, dichas encuestas revelaron que las actitudes sobre los cambios culturales eran positivas en cuanto a la satisfacción laboral y compromiso mientras las actitudes negativas eran dirigidas hacia la rotación del personal.

Según Schuldt y Gomes (2020) en Brasil, la cultura organizacional ejerce influencia en la innovación y desempeño; este es un patrón de requisitos básicos para combatir con problemas de adaptación, enseñando a sus trabajadores la forma correcta de actuar y comportarse en la empresa. Por lo tanto, las creencias y valores esperados a efectuarse por los empleados, se refiere a la cultura organizacional.

Vargas y Flores (2019) mencionaron que una percepción positiva sobre la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los bibliotecarios de la comunidad de Mérida, en México; por consiguiente, tener una buena comunicación y un sentido de responsabilidad al momento de trabajar en equipo, garantiza una aceptación de la cultura organizacional.

A nivel nacional, Ortiz et al. (2021) señalo que el 81,7% de los integrantes de la Red de Salud Huamalíes de Huánuco pueden percibir y valorar la cultura organizacional. Además, comprobaron el significado de la relación de los incentivos

y el ambiente de los colaboradores, por esta razón, el ambiente laboral y los estímulos motivacionales brindados por la empresa conllevan una relación con la cultura.

Valentín (2017) sostiene una relación sobre el desempeño de los colaboradores de salud de la Microred Yugoslavia de Nuevo Chimbote y la cultura organizacional, los resultados demostraron una relación directa con una significancia mayor a 0,05 por Rho Spearman. Por consiguiente, las organizaciones deben crear y mantener su cultura, por el contrario, un descuido en ella tendría un efecto negativo en el desempeño laboral.

De acuerdo con Arámbulo (2019) una buena cultura organizacional promovía en los colaboradores pertenecientes a Caja Sullana de Piura percepciones positivas sobre el estilo de liderazgo, los fines principales y el ambiente laboral; en síntesis, es fundamental tener por escrito la filosofía, valores, principios, y transferir la identidad empresarial a sus miembros, de manera que genere una cultura trascendental.

A propósito de la realidad local, se observó que un establecimiento de salud privado del distrito de Castilla ubicado en la Av. Ramón Castilla N° 371, busca consolidarse en el mercado como parte de su principal objetivo, por esta razón, decide en contratar nuevo personal para ampliar su capacidad de atención mediante las publicaciones de convocatorias en sus redes por temporadas. De ese modo, accede una amplia cartera de clientes, pero, involucra un mayor esfuerzo de incorporar la cultura organizacional entre sus miembros.

La cultura organizacional son las creencias, filosofía, valores compartidos entre los mismos integrantes (Pedraja et al., 2020), por ende, es un sistema involucrado en la rutina cotidiana de los miembros. En el hospital privado, la aplicación de este tema es ajeno, pues, la mayoría de los trabajadores desconocen los valores, principios, objetivos organizacionales, existen quejas tanto de los jefes y trabajadores, carencia de motivación, dificultades en el flujo de la información; a causa de la falta de comunicación entre los niveles organizacionales, incentivos motivacionales, siendo efectos de la ausencia de una cultura organizacional.

En esta empresa subsisten los comentarios negativos, la impuntualidad e inasistencias y poca concentración en el trabajo; a causa de la constante rotación del personal, las malas condiciones laborales y distracciones, como resultado se observa mucha apatía en su mayoría y bajo desempeño laboral, lo cual dificulta la integración del personal y el logro de los fines institucionales.

De seguir esta situación, existe el riesgo de que la carencia de un compromiso e identidad del personal afecte a las exigencias de los clientes sobre el servicio. En consecuencia, la competencia tiene mayor oportunidad de abarcar al sector privado de salud, teniendo un efecto negativo en la empresa por el retraso de sus objetivos y metas.

Para resolver esta conjetura, en primer lugar, se han establecido como temas de investigación la cultura organizacional y el desempeño en el trabajo, debido a su relación con los colaboradores; en segundo lugar, identificar el nivel cultura organizacional entre los trabajadores, en caso que, el nivel identidad sea bajo o no exista una identidad, se propone como solución la creación de una cultura en base de los objetivos organizacionales e incorporarla por medio de estrategias dirigidas sus miembros; por último, transmitir la importancia del desempeño laboral para lograr la consolidación de la empresa.

En la investigación, se formula el problema general, ¿En qué medida la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022?, asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos; ¿De qué manera influye el sistema cultural en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado?; ¿Cómo influye la comunicación abierta en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado?; ¿En qué aspecto el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado?; ¿Cómo es la cultura organizacional dentro de un hospital privado?; ¿Cuáles son las características que presenta el desempeño laboral en un hospital privado?

El trabajo de investigación se justificó por lo siguiente:

En lo practico porque permite demostrar que la cultura organizacional si es un instrumento de gestión para poder identificar el nivel identidad, de ese modo,

se podrá implementar técnicas, estrategias destacando los valores organizacionales para mejorar en el desempeño de los trabajadores de una institución de salud privada, resolviendo un problema muy común en las organizaciones con pocos años de experiencia, así como, establecer un modelo que se podrá replicar en sus distintas sucursales a futuro.

En lo social se justifica porque la investigación se va a efectuar en un hospital, un lugar donde la cultura tendrá una repercusión positiva en la satisfacción laboral, sólo si, los directivos de la empresa ven su importancia en el recurso humano, ya que, demostrará una gama de valores al tener contacto con cada paciente, siendo ellos los más beneficiados, pues, los pacientes deben lidiar con dolencias físicas, discapacidades, enfermedades crónicas, terminales o con las consecuencias de la pandemia y vivir con una serie de emociones, sentimientos y preocupaciones que afectan su estado emocional, de esta manera se mostrara un trato digno y reconfortante al paciente.

Como objetivo general evaluar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022 . En esa misma línea, como objetivos específicos: Valorar la influencia del sistema cultural en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado; Analizar la influencia de la comunicación abierta en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado; Establecer la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado; Conocer la cultura organizacional del hospital privado; Identificar las principales características del desempeño laboral del hospital privado.

Sobre la hipótesis general; Existe una influencia significativa de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022. Como hipótesis específicas: El sistema cultural influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado; La comunicación abierta influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado; Existe una influencia significativa del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado.

II. MARCO TEÓRICO

Moreno (2019) en su trabajo de investigación titulado *El efecto de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del grupo Amseal de Ecuador*. La metodología que se empleó fue de enfoque mixto, descriptiva, se aplicó las técnicas encuesta; de 69 trabajadores de la empresa, el 76% del área administrativa considera mantener buena actitud, 24% de personas tienen en mente elevar el nivel de actitud, el 46% de empleados presentan una buena actitud, mientras un 56% muestran con una actitud baja. Se concluyó que la cultura organizacional contribuye a un buen clima de confianza y trabajo en equipo a pesar de las debilidades personales, así mismo, se trabajó en un cambio para la mejora de actitud de los trabajadores operativos, lo que fue recomendable que se planteen iniciativas para aumentar el compromiso, la satisfacción y la lealtad en los empleados.

Según Rosales et al. (2017) en su investigación titulada *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*, de metodología descriptiva correlacional, no experimental y probabilístico, como instrumento se realizó una encuesta para calcular el nivel de satisfacción laboral y su desempeño académico. Los resultados indicaron que el 49% son profesores muy satisfechos; el 39% están satisfechos, el 10% medianamente satisfechos y el 2% nada satisfechos. Como conclusión, se halló entre las variables una fuerte relación, por ello, al tener conocimiento de la satisfacción como un elemento importante de la vida del trabajador, ayudará a las organizaciones a gestionar las medidas respectivas a fin de lograrlo, ya que, no es sencillo conseguir que una persona ejecute un trabajo de manera eficiente, aún existiendo empresas en las que se considera al trabajador ausente de intereses, deseos, expectativas y necesidades.

Cáceres et al. (2016) en su análisis denominado *Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en funcionarios de Universidad Estatal Chilena Universidad del Bío Bío, Chillán-Chile*. Su objetivo fue establecer la conexión entre las variables de 166 personas entre docentes y personal administrativo. Se obtuvo de resultado un 92,1% de los funcionarios se encuentran satisfechos, de los cuales el 30,7%

está algo satisfechos, el 50,6% se encuentra bastante satisfecho y un 10,8% está muy satisfecho. Por otro lado, un 73,5% perciben un nivel alto de clima organizacional y un 22,9% un nivel medio; ningún funcionario percibió un nivel de clima laboral muy bajo. En conclusión, tener un buen clima organizacional elevado ejercer influencia en el desempeño del personal, de tal forma, que se fortalece el trabajo en equipo, a la par, que se cumplen gran parte de los objetivos en cualquier institución sin perder de vista la satisfacción laboral.

García et al. (2016), realizaron un estudio titulado *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México*. Tuvo como objetivo identificar en dos organizaciones públicas dedicadas al sector salud la satisfacción laboral. Con respecto al enfoque fue descriptivo, correlacional y cuantitativo, participaron enfermeros, para el primer hospital 59 y 149 para el segundo hospital. Los resultados acerca del nivel de satisfacción fueron un 70% estaba satisfecho, 25% presentó una alta satisfacción, finalmente un 5% con una mala satisfacción. Como conclusión, al obtener un alto porcentaje referente a la satisfacción del trabajo, impulsará a la empresa a establecer estrategias que motiven a los empleados para que se sientan capaces de brindar ideas que ayuden al logro de los objetivos y metas.

Carrillo-Punina (2019), en su trabajo de doctorado *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. Tuvo como objetivo general identificar la relación entre el tipo de cultura organizacional y sus dimensiones con los resultados financieros y el tipo de investigación fue mixta, los resultados fueron tomados de 1004 personas encuestadas en cinco cooperativas, donde concluyó que la cultura organizacional posee una correlación con el desempeño de las empresas, así como con el comportamiento, por ello que es importante identificar la tipología de la cultura organizacional.

En el ámbito nacional, Salazar (2021) también consideró en su tesis llamada *Cultura organizacional y desempeño laboral en una unidad de finanzas de la empresa NGR Perú S.A*, cuya investigación fue de tipo no experimental y diseño correlacional donde se observa que el 13.3% de los trabajadores responden que hay una relación mala entre dichas variables, el 60% perciben que esta relación es regular, por último, 6.7% declaran que es buena. En conclusión, la identidad de la

cultura organizacional posee un vínculo estrecho con el desempeño laboral, por lo que crear constantemente una identidad en cada trabajador tendrá en la empresa efectos positivos sobre el desempeño y en el trato con los clientes, siendo ellos los más beneficiados.

Vargas (2020) determinó en su tesis para conseguir el grado de maestra, titulada *Cultura organizacional y Vinculación del trabajo en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del hospital nacional arzobispo Loayza, Lima*. Su principal objetivo era identificar si existe buena cultura organizacional. Como resultados, 45.7% presentan un nivel alto, 35.7% un nivel muy alto, en cuanto cultura un 48.6% se halla de manera adecuada, mientras que la misión tiene un nivel regular con 48.6%. Se concluyó que entre las variables hay una relación positiva, dado que se logró consolidar que los colaboradores de la empresa, poseen o disponen de excelentes indicadores en las dimensiones, pues, tienen la capacidad de adaptación, resistencia en situaciones adversas.

Llancari y Contreras (2019) abordó en su investigación *Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Este trabajo fue de tipo descriptivo correlacional y su metodología utilizó el cuestionario. Asimismo, sobre de la percepción de los docentes sobre la cultura organizacional, un 78.41% considera regular, a su vez, acerca del desempeño de los docentes un 77.27 % califica como bueno, sobre las capacidades pedagógicas el 73.86 % percibe como regular, mientras para un 71.59 % valora la capacidad pedagógica de los docentes como buena. Concluyendo por los resultados encontrados que, si hay una conexión directa; por ello, la casa de estudios tiene una fuerte cultura organizacional, ya que, el desempeño docente está vinculado con el dominio que dispone para llevar a cabo su trabajo, por tal motivo, tendrá un efecto en los estudiantes expandiendo la cultura.

Arámbulo (2019) en su trabajo de investigación nombrado *Percepción de la cultura organizacional en Caja Sullana- agencia Piura*, tuvo como objetivo distinguir las diferencias en la percepción de la cultura organizacional. El proyecto fue de tipo transeccional, descriptivo y correlacional. Se obtuvo como efecto el 78,5% de los colaboradores manifestaban la existencia de una presencia apropiada de percepción y el 57% media. En resumen, en la organización presenta una tendencia

buena de cultura organizacional, también, una percepción sobre el clima, liderazgo, por lo que, la buena cultura creará un excelente ambiente laboral siendo los colaboradores capaces de percibir y reflejar tanto dentro como fuera de la empresa.

Huangal (2017), abordó en su investigación *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas en Lima*, estableció la relación que existe entre dichas variables, la población estuvo compuesta por los 100 servidores que laboran en dicha área, los resultados arrojaron un 58% cree que su cultura organizacional es regular, 21% piensa que es mala y un 79% del personal está satisfecho con trabajo, y 21% está insatisfecho. Como conclusión, la mala comunicación, la falta de formación producirá un mal clima laboral y desmotivación laboral; no obstante, la correcta valoración y la comunicación interna de los trabajadores es de suma importancia para evitar y erradicar dicho problema, por ello, es fundamental la capacitación y motivación generando una actitud positiva de los docentes.

A nivel local, Huacchillo (2021) en su trabajo de investigación, titulado *Gestión por procesos y la cultura organizacional del Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2, 2021*, tuvo como objetivo ejercer una nueva metodología de procesos para el hospital, el tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo a una muestra de 100 colaboradores. Como resultados sobre la gestión por procesos 61.54% favorable y 17.34% no favorable, por otro lado, la cultura organizacional 54.08% favorable y 22.02% desfavorable. En conclusión, existen puntos débiles acerca de la cultura organizacional, sin embargo, estos pueden resolver con un modelo de gestión; por ello, toda organización deberá constantemente cuidar su cultura, a fin de ofrecer una mejor calidad de servicio hacia los usuarios, de ese modo, se podrá logra obtener una satisfacción exitosa.

Cruz (2019) en su tesis de pregrado llamada *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la Empresa United Oceans SAC de la provincia de Sechura-Piura*. La población estuvo compuesta por 96 colaboradores, se estimó un 41,9% están en desacuerdo, asimismo, un 32,6% se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo y 20,9% se encuentran en acuerdo. En síntesis, cada colaborador al no tener conocimiento de experiencias laborales

pasadas corre el riesgo de efectuar errores similares en sus tareas asignadas, por ende, los colaboradores deben desarrollar habilidades, capacidades constantemente para agilizar su aprendizaje y alcanzar un progreso en la empresa.

De acuerdo con lo manifestado por Zapata (2018) en su tesis titulada *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Posta Médica de la Urb. San José – Piura, 2016*. Se consideró como objetivo determinar el grado de la relación presente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores. La metodología fue correlacional, de tipo transversal, mixta, además cuantitativa. La gran parte de los encuestados 58.7% expresa que es aceptable, por otro lado, el 18.7% de los encuestados manifiesta que está satisfecho. En síntesis, existe una relación significativa, positiva y progresiva, por consiguiente, para mejorar se deberá proponer diferentes incentivos económicos y no económicos para obtener un mayor rendimiento, también, la comunicación es un actor para mantener y crear un clima a nivel organizacional, pues, permite la comodidad de los miembros.

Según Marcelo (2018) en su investigación titulada *Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II - Piura*. Considera como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, basándose en una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal. El resultado de los 84 profesionales fue el bajo nivel de satisfacción laboral (88.1%) frente una satisfacción laboral medio (9.5%) y una satisfacción laboral alta (2.4%). En conclusión, el profesional de enfermería no tiene un incentivo, porque, el cumplimiento de sus tareas es una acción monótona y rutinaria, siendo razón la falta de motivación que logre la satisfacción de los trabajadores, por eso, en toda organización se debe adoptar estrategias para el incremento motivacional en el rubro de salud.

Pingo (2017) en su investigación *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016, en la Universidad Nacional de Piura*, se propuso como objetivo identificar el grado de correlación entre ambas variables. Se evaluó la mitad de trabajadores, acerca del ambiente físico un 47.5% están satisfechos, 52.5% lo valora como más o menos; en cuanto a la clasificación de la supervisión, el 22.5% como satisfactoria, 50% como regular 50% e 27.5%

insatisfactoria; los ingresos que perciben solo dejan satisfechos al 20%, en cuanto el resto lo califica como regular. En conclusión, no existe correlación significativa y positiva, si bien muestra que la cifra satisfactoria es alta pero aún hay cifras las cuales muestra que la satisfacción es baja, por eso, es necesario el liderazgo de toda organización sea índole privada o pública para lograr mejoras y aumentar la satisfacción laboral.

Acerca de los aportes teóricos se establecieron múltiples teorías sobre la cultura organizacional, de acuerdo con Gabini (2018) entre los más resaltantes existió el modelo de Schein, el cual manifestaba tres niveles de la cultura organizacional, tales como los elementos visibles, los valores, los supuestos básicos o creencias; en el caso del modelo de Payne, se realizaba un análisis basado en las conductas, valores, puntos de vista, por ende, los integrantes eran un factor fundamental para describir la cultura organizacional; también el modelo de Hofstede, expresaba que la cultura, se manifestaba mediante los rituales, héroes símbolos, valores; por último el modelo cultural de O'Reilly, enfoca las normas culturales como el centro de la organización, de modo, que apoyaban a cada integrante a comprender el comportamiento, compromiso y actitud esperada.

Como variable independiente se determinó que es un concepto complejo debido a las múltiples percepciones de algunos autores; según Jáuregui y Louffat (2019) cultura organizacional a) refleja la manera en que se realizan las cosas en una organización, b) es la formación de comportamientos, creencias y contiene distintos niveles, c) es profunda, simbólica, expresiva con una base en la historia, costumbres, para ser propagada a los nuevos integrantes. Desde el punto de vista de Sheen (2017), es fuente de identificación colectiva y compromiso y otorga un valor único siendo una ventaja competitiva. Gabini (2018) refiere que son valores, creencias comunes y concurrentes por los integrantes de las empresas.

Según Jáuregui y Louffat (2019) el *sistema cultural*, son elementos que están articulados como parte de un todo, logrando un vínculo con el compromiso e integración, dichos elementos hacen alusión a las pautas, normas de comportamiento, valores para dirigir el accionar de las personas (Méndez, 2018); de ello se deriva los indicadores, *valores institucionales* (Gabini, 2018) que conducen una mejor toma de elecciones, debido a su aprendizaje y el trabajo

conjunto, de ese modo, se crea una sinergia, también son aprendidos y al cumplir con ellos pueden generar reconocimiento, caso contrario, conducen a una sanción (Méndez, 2018); otro indicador son las *normas*, de acuerdo con Méndez (2018) mencionaba que eran estándar obligatorio de comportamiento y sirve como medio para analizar la cultura (Jáuregui y Louffat, 2019); por otro lado, los *ritos* son actividades periódicas dentro o fuera del horario laboral para socializar la cultura como las celebraciones (Sheen, 2017), desde la posición de Méndez (2018) se manifiestan en eventos privados o públicos, a fin de fortalecer los principios, sentimientos e identidad grupal.

De acuerdo con Sheen (2017), la *comunicación abierta* es un factor para el desarrollo de la cultura, sirve para dar a conocer la visión, misión, valores, a fin de transmitir una cultura propia, además es un elemento que explica las características organizacionales (Romero y Mancinas, 2016); como indicadores, el *feedback* es un medio de comunicación donde el emisor, recolecta todas las reacciones del receptor, produciéndose un cambio de información relevante (Giraudier, 2018), lo cual ayuda a dar un reconocimiento de forma privada o pública a fin de motivar a los integrantes (Amo, 2018); según Ariza y Ariza (2018) el siguiente indicador es la *comunicación formal*, la cual era entablada por la misma empresa bajo sus políticas, normativas y nivel jerárquico, con un estilo formal e impersonal (Jáuregui y Louffat, 2019) de forma física o virtual; por último, la *comunicación informal*, es decir, cara a cara, mayormente se presenta en pequeñas organizaciones (Jáuregui y Louffat, 2019), también, desde el punto de vista de Ariza y Ariza (2018) ratificaba la espontaneidad de la información, ya que, se propagaba más rápido por el “boca a boca”, todo ello, por las buenas relaciones entre los niveles jerárquicos.

Con base en Durán (2018) el *trabajo en equipo*, es un colectivo de personas que poseen habilidades enfocadas a cumplir los mismos objetivos mediante sus acciones, involucrando el compañerismo, confianza, esfuerzo, además, los miembros se caracterizaban por su capacidad de resolver problemas, sentido de responsabilidad y compromiso (Jáuregui y Louffat, 2019); como primer indicador es el *compromiso*, el cual, logra generar relaciones significativas y positivas, de tal forma, que ayudaba a fortalecer el liderazgo (Gabini, 2018), según Durán (2018) ayuda a los miembros a estar alineados con sus labores, de modo que, estaban

siempre motivados; el segundo indicador es el *sentido de responsabilidad*, según Durán (2018) la responsabilidad era de unas características que precisan en un equipo, por ello que, existían dos tipos, siendo la primera individual y la segunda la responsabilidad compartida; por último, el *desarrollo de habilidades*, Jáuregui y Louffat (2019) mencionaron que eran competencias especiales para demostrar la capacidad de adaptación de cada persona y resolver problemas tanto dentro como fuera de su área (Méndez, 2018).

El desempeño laboral del individuo, son los resultados de determinados factores que se agrupan en tres ejes donde están: los conocimientos que se adquieren a través de los estudios, las competencias y la experiencia práctica. Carranza (2017) menciona que es indispensable fijar los estándares del desempeño puesto que ello va a permitir tener determinados datos de referencia claros donde consienta en consecuencia objetividad en la evaluación, puesto que evita hasta donde sea posible la subjetividad en esta actividad. El desempeño laboral se percibe a través de la forma de comportarse del empleado en la búsqueda de los objetivos organizacionales, donde constituye la estrategia individual para alcanzarlos (Rico et al., 2020). La diversidad ocasiona patrones de diferentes comportamientos que, casi siempre, están vinculados con necesidades y metas. Se emplearon diversas variables para exponer las diferencias individuales en el desempeño, en primer lugar, de estos factores la motivación, de ahí, las habilidades, competencias, recompensas intrínsecas y extrínsecas (Pachón, 2018).

Productividad laboral es la cantidad de trabajo que un empleado demuestra al culminar su jornada laboral obteniendo el máximo rendimiento, la relación entre la producción de bienes (Flores et al., 2018). Es necesario saber lo importante que es incentivar a los trabajadores de acuerdo con sus necesidades, para Pérez y Fol (2019) mencionaron que se deben fomentar los valores organizacionales, para que el desempeño de los trabajadores pueda efectuarse de una manera organizada, transparente y de manera correcta tanto colectiva como individualmente sintiéndose a gusto en el lugar en donde están. Entre sus indicadores posee *equipamiento y recursos*, pues, son necesarios para que los colaboradores puedan adquirir mayor producción, brindar un producto de calidad y obtener resultados eficaces. El indicador *entorno laboral*, impulsa a los trabajadores a aumentar su

compromiso con la empresa, así como, el respeto entre los compañeros. Por último, el *personal calificado* es fundamental, ya que, debido a su experiencia en el trabajo es más fácil identificar un problema y resolverlo.

Según Padilla (2016) la *motivación laboral*, engloba los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa. Este factor es de gran interés, ya que, incluye las actitudes de los empleados de su área de trabajo a la hora de realizar una determinada actividad. Napolitano (2018) menciona que la motivación tiene dos funciones fundamentales, tales como, activar y orientar los componentes específicos, lo cual, hace referencia a cada elemento de la motivación. Es importante la motivación laboral para tener una mayor productividad empresarial y el trabajo del equipo en las distintas tareas a realizar, donde cada colaborador se sienta cómodo en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa.

De ello se deriva los indicadores de la motivación laboral, así como, la *autorrealización*, la cual, nace del interior de la persona con la finalidad de complacer sus anhelos no materiales, como superación o ganas de aprender, ampliar sus conocimientos y hacer su trabajo con mayor calidad. En cuanto al segundo indicador son los *incentivos no monetarios*, busca incentivar el alcance de objetivos y la obtención de resultados, es un estímulo, un impulso para alcanzar las metas, dados por las organizaciones. Finalmente, el *desarrollo profesional*, es un proceso que estimula y encamina voluntariamente las conductas hacia el desarrollo de objetivos bajo una conducta de esfuerzo ocasionando un desempeño óptimo, el crecimiento profesional ha llevado a un crecimiento personal debido al trabajo en equipo e iniciativa.

Los *objetivos conseguidos* son la tercera dimensión, de acuerdo con Bastons (2021) menciona que los objetivos de una empresa puedan ser realizados, se deben definir como entregables, resultados y condiciones que la organización pretende lograr en un período futuro. donde mejor definidos y concretados estén, aumentaran sus posibilidades de ejecución. Es importante que los trabajadores tengan objetivos con la empresa a tal punto de alcanzarlos en un tiempo determinado, ya que, los objetivos inalcanzables van a ocasionar molestia y

ausencia de compromiso por parte del empleado (Martínez, 2017). Sus indicadores son la *eficiencia*, se considera cuando adquieres el menor número de recursos y así poder conseguir un objetivo de la empresa; el otro indicador es la *eficacia*, es la capacidad que tienen los trabajadores con finalidad de adquirir las metas que propone la empresa sin importar los recursos empleados; por último, *calidad de trabajo*, busca generar un clima placentero en el cual los trabajadores desempeñan sus funciones y favorecer la comunicación, se obtendrá de resultados el aumento de calidad de vida personal haciendo que el empleado se sienta satisfecho.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que, se plantearon propuestas a preguntas puntuales a fin de mejorar la situación de la problemática identificada en la organización, de forma que, se emplearon los conocimientos alcanzados por la investigación teórica para brindar una solución (Sánchez et al., 2018).

El enfoque fue cuantitativo, según Bernal (2016) es un método tradicional basado en medir la investigación, resultados y características de las ciencias y fenómenos sociales, además, permitió estandarizar, cuantificar todos los datos recolectados y analizarlos, así como, generalizar y normalizar los datos (Hernández y Mendoza, 2018), de este modo, se logró sustentar los objetivos e hipótesis.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el diseño consistió en no experimental, pues, no existió ningún manejo o maniobra de las variables, siendo el caso de las variables tanto dependiente como independiente, por tanto, los sucesos se presentaron de forma natural, además, fue transversal o transeccional, el cual, se caracteriza por la recopilación de datos y medición en un momento único y su alcance fue correlacional-causal, pues, según Bernal (2016) el objetivo de la correlacional es medir el grado de relación entre las variables de una población, asimismo, es causal cuando una variable influye en la otra.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Cultura organizacional

De acuerdo con Chiavenato (2017) es administrada con el objetivo de mejorar el desempeño a nivel organizacional, cumpliendo con las proyecciones de la organización, por medio del comportamiento de cada integrante. Robbins y Judge (2017) indicaban sobre las funciones encabezadas por la cultura organizacional, tales como, forjar la identidad distintiva de la organización, comprometer a los trabajadores, fomentar actitudes y comportamientos.

Variable 2: Desempeño laboral

Según Castaño (2021) definió el desempeño laboral por la manera en cómo actúa el empleado, ejecuta sus actividades y el compromiso que tiene para obtener los objetivos propuestos por la empresa. El desempeño laboral, sobre todo, son los resultados de cómo piensan y sienten los trabajadores, puesto que, estos elementos influyen en el alcance de los objetivos y habilidades para alcanzar el compromiso.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Solíz, (2019) precisaba que la población se refiere al colectivo que puede ser de un grupo finito o infinito, una formación enorme de datos que representan las características del estudio. Para la población del estudio se tomó en cuenta el área administrativa, enfermeros, doctores, área de limpieza, siendo un total de 46 colaboradores del hospital privado, Castilla 2022.

Criterios de inclusión: Todo el personal administrativo, médicos, enfermeros y de limpieza que laboraron en el hospital privado de Castilla 2022.

Criterios de exclusión: Personal que trabajo medio tiempo y que trabajó menos de 3 meses en el hospital privado de Castilla 2022.

Muestra

López Segovia (2020) sostenía que la muestra es un proceso que tiene como objetivo definir en la población las características esenciales y representa una fracción. La muestra fue censal debido a que la población es conocida y pequeña, realizando un censo, es decir, un recuento de las personas que integran la población, siendo 46 colaboradores a los cuales se les aplicó las encuestas.

Muestreo

No se aplicó un método o técnica de muestreo, debido a que se realizó un censo de la población que conformo la muestra.

Unidad de análisis

Estuvo conformada por los trabajadores del hospital privado que se encuentren laborando en el periodo del julio a diciembre del 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Encuesta

Hernández y Mendoza (2018) mencionó que la encuesta está considerada por diferentes autores como una técnica o método para recolectar información, averiguar opiniones mediante preguntas, a través de una estructura de base metódica. Por lo tanto, es un método cuantitativo que nos permitió construir análisis a base de gráficos.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Esta herramienta es una modalidad que se utiliza en la técnica de la encuesta, que se formula de acuerdo a una serie de preguntas con respecto a los indicadores y variables que se medirán en la investigación (Ñaupas *et al.*, 2018). Por lo cual, se aplicó un cuestionario al personal dentro de las áreas del hospital para evaluar las variables.

Para la validación, se solicitó la colaboración de 3 docentes de la Universidad César Vallejo, los cuales, ejercieron un exhaustivo análisis para concretar una correcta evaluación, dando la aprobación de los instrumentos. Por otro lado, la confiabilidad es un concepto que tiene múltiples definiciones, aunque puede definirse ampliamente como la ausencia de errores de medición en una prueba o la precisión de su medición, por ello, se empleó el Alfa de Cronbach (α), según Galindo (2020) es la disciplina responsable de medir y cuantificar las variables psicológicas en la psique humana a través de una serie de métodos, técnicas y teorías.

Para confiabilidad se tomó una muestra piloto de 15 colaboradores; empleando el programa estadístico SPSS versión 26, como consecuencia una alta

confiabilidad del 92,1% con respecto a 18 preguntas del cuestionario de la variable Cultura Organizacional y una confiabilidad también alta del 87,4% para la variable Desempeño laboral, indicando que ambos cuestionarios son confiables (Anexo N°7).

3.5. Procedimientos

Para los procedimientos en el estudio, se aplicó el instrumento del cuestionario al personal y/o colaboradores de manera presencial en el hospital, en función a cumplir con los procesos que conllevarán a la recolección de los datos, posteriormente fueron analizados estadísticamente.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizó los datos obtenidos en los cuestionarios, en primer lugar, se traspasó y ordenó toda la información obtenida a un Excel, después se utilizó el sistema SPSS 26, para realizar el análisis de dicha base, arrojando resultados exactos. Finalmente, se representó en tablas conforme a los objetivos específicos y general de la investigación para lograr una mejor interpretación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se efectuó en base a las diferentes representaciones éticas, por ello, se consideró la Resolución del Consejo Universitario N°0340/2021 (2021) en el proyecto de investigación al hacer uso del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, en su Capítulo II “Principios Generales” aplicando el artículo 3° “Principios de ética”, tales como:

Beneficencia, en mira de mejorar el bienestar de los participantes del estudio.

No maleficencia, al tener presente antes de comenzar la investigación un diagnóstico tanto de los riesgos y beneficios, sin atropellar la integridad de los participantes.

Autonomía, todo individuo posee la capacidad y razonamiento de precisar su participación o retiro al momento de ser parte de la muestra de estudio.

Justicia, al brindarles el mismo trato a los participantes sin realizar excepciones.

En esa misma línea, se otorgó el reconocimiento de cada autor mediante la citación de la normatividad de American Psychological Association.

Además, de la buena disposición del hospital al momento de la aplicación de las encuestas de una forma profesional y manteniendo en secreto la identidad de las personas encuestadas.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

En este capítulo se presentó los resultados obtenidos después de aplicar el cuestionario, el cual, estuvo enfocado en los trabajadores del hospital privado; el mismo abarca 18 ítems y la herramienta de medición empleada fue la escala de Likert. Por los objetivos específicos y general se presentó una tabla con análisis descriptivo junto con el porcentaje y frecuencia, mientras que la otra tabla expuso un análisis inferencial empleando el coeficiente de correlación de Rho Spearman. El objetivo general es evaluar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022.

a) Objetivo 01: Valorar la influencia del sistema cultural en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado.

Tabla 1

Análisis de la percepción de los trabajadores, sobre el sistema cultural de un hospital privado, Castilla 2022

Sistema Cultural	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
*Reconoce y fomenta usted la práctica de los valores institucionales del hospital.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	12	26,1	33	71,7	46	100
*La organización promueve sus valores institucionales por medio del reconocimiento o sanciones.	0	0,0	1	2,2	2	4,3	14	30,4	29	63,0	46	100
*La organización establece de forma clara y precisa las normas de conducta y comportamiento.	1	2,2	0	0,0	1	2,2	16	34,8	28	60,9	46	100

*Todo el personal médico y administrativo cumple con las normas establecidas por la organización.	1	2,2	0	0,0	0	0,0	22	47,8	23	50,0	46	100
*Participa usted en las celebraciones como aniversarios de la institución, cumpleaños de algún miembro	1	2,2	1	2,2	2	4,3	27	58,7	15	32,6	46	100
*Reconoce usted que la organización posee un cronograma de actividades periódicas a fin de celebrar aniversarios o festividades	1	2,2	2	4,3	3	6,5	20	43,5	20	43,5	46	100
Sistema Cultural	0,7	1,5	0,7	1,5	1,5	3,3	18,5	40,2	24,7	53,6	46	100

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

En la tabla 1 se apreció que los encuestados reconocen y fomentan la práctica de los valores institucionales del hospital, siendo 45 que representan el 97.8% del total, los cuales indicaban estar de acuerdo y muy de acuerdo con la buena práctica de estos valores; también se observó que, con 44 encuestados que representan el 95.7% del total, quienes responden estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la organización establezca normas claras de conducta y comportamiento.

De lo mencionado con anterioridad se interpretaba que el personal administrativo y asistencial del hospital privado, admite que práctica valores en la institución, así como las normas establecidas, esto importante porque concuerda con el hecho de que la organización posee un sistema claro y definido para dar a conocer dichas normas, además el trabajador es capaz de identificar sus propios valores con los de la organización, por ejemplo, si una de las normas es cumplir de forma puntual con las horas de ingreso y salida, el trabajador difiere que la organización se representa por la

puntualidad, siendo uno de los valores de la organización ya que ha observado no solo que sus compañeros de trabajo llegan a la hora establecida, sino también sus superiores, esto impulsará a la identificación del valor, a la práctica de él y de la norma.

Tabla 2

Correlación causal entre sistema cultural y el desempeño laboral

		Sistema Cultural	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Sistema Cultural	1,000	,291*
	Desempeño Laboral	,291*	1,000

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

La Tabla 2 indicaba que existe correlación baja entre sistema cultural y desempeño laboral, debido a su coeficiente de 0,291*, lo que significa que el sistema cultural se relaciona con el desempeño laboral, tal como debería darse. Además, por su valor de significancia asintótica $p = 0.05$, se determina que es significativa, siendo aceptada la hipótesis específica 1.

HE1: El sistema cultural influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado

b) Objetivo 02: *Analizar la influencia de la comunicación abierta en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado.*

Tabla 3

Análisis de la percepción de los trabajadores, respecto a la comunicación abierta de un hospital privado, Castilla 2022.

Comunicación Abierta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
*La empresa o sus superiores reconocen de forma privada los logros de sus trabajadores	1	2,2	1	2,2	2	4,3	18	39,1	24	52,2	46	100
*La empresa o sus superiores reconocen de forma pública los logros de sus trabajadores.	1	2,2	0	0,0	2	4,3	27	58,7	16	34,8	46	100
*Los comunicados de la organización son mediante documentos de carácter formal, dados por la alta dirección.	1	2,2	0	0,0	1	2,2	20	43,5	24	52,2	46	100
*La empresa utiliza plataformas digitales como páginas web para dar conocimiento sobre los comunicados a sus trabajadores.	5	10,9	0	0,0	5	10,9	20	43,5	16	34,8	46	100
*Los comunicados de la organización son por boca a boca por medio de intermediarios.	18	39,1	5	10,9	16	34,8	6	13,0	1	2,2	46	100
*Considera usted que la comunicación informal, es decir boca a boca, es efectiva para transmitir de forma clara los mensajes.	24	52,2	8	17,4	11	23,9	2	4,3	1	2,2	46	100
Comunicación Abierta	8,3	18,1	2,3	5,1	6,2	13,4	15,5	33,7	13,7	29,7	46	100

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

En la tabla 3 se apreció que los encuestados perciben que la empresa o sus superiores de forma privada reconocen su trabajo, siendo 42 y que representan el 91.3% del total, los cuales indicaban estar de acuerdo y muy de acuerdo con que

sean reconocidos por la organización; también se observó que, con 44 encuestados que forman el 95.7% del total, quienes expresan estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la organización emita comunicados formales realizados por la alta dirección.

De lo mencionado con anterioridad se puede inferir que los reconocimientos al personal administrativo y asistencial del hospital privado se dan de forma privada y pública, esto implica que el personal realiza de manera efectiva su trabajo. Además, los comunicados del hospital se transmiten por plataformas digitales, documentos o el boca a boca; en el primero, un porcentaje del personal desconoce las plataformas digitales mientras que otro grupo si tiene conocimiento de ello, donde la razón radica en la capacitación y el uso, como objetivo se puede plantear capacitar al nuevo personal y fomentar el buen uso de ellas; acerca de la documentación formal, es principalmente utilizada por la alta dirección, por lo que el mensaje tiene un efecto con mayor peso y deja un registro; por último el boca a boca, pese a ser espontáneo entre los miembros, no consigna un detalle del mensaje dado que puede ser modificado de emisor a receptor, concordando con el alto porcentaje de los encuestados al no estar de acuerdo que sea efectivo para transmitir de forma clara los mensajes.

Tabla 4

Correlación causal entre comunicación abierta y el desempeño laboral

			Comunicación Abierta	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Abierta	Coeficiente de correlación	1,000	,048
		Sig. (bilateral)	.	,751
		N	46	46
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,048	1,000
		Sig. (bilateral)	,751	.
		N	46	46

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

La Tabla 4 indicaba que no existe correlación entre comunicación abierta y desempeño laboral, debido a su coeficiente de 0,048, lo que significa que la comunicación abierta no se relaciona con el desempeño laboral como debería darse. También, por su valor de significancia asintótica $p > 0.05$, se determina que no es significativa, no aceptándose la hipótesis específica 2.

HE2: La comunicación abierta influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado

c) Objetivo 03: Establecer la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado.

Tabla 5

Análisis de la percepción de los trabajadores, respecto al trabajo en equipo de un hospital privado, Castilla 2022

Trabajo en equipo	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
*Reconoce usted que la misión y visión de la empresa van de acuerdo con sus metas profesionales	1	2,2	0	0,0	4	8,7	19	41,3	22	47,8	46	100
*Considera usted que el hospital y sus superiores fomentan el compromiso con la organización.	1	2,2	1	2,2	0	0,0	21	45,7	23	50,0	46	100
*Cumple usted de forma puntual todas las funciones asignadas por su jefe inmediato.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	26	56,5	19	41,3	46	100
*El personal administrativo y del hospital son responsables en todo momento en cada uno de los procesos médicos y actividades inherentes a su función.	0	0,0	1	2,2	1	2,2	18	39,1	26	56,5	46	100

*Considera usted que el resto de sus compañeros tiene las habilidades y capacidades para ejecutar de forma exitosa los trabajos en equipo.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	25	54,3	20	43,5	46	100
*Sus habilidades le permiten a usted, resolver problemas tanto dentro y fuera de su área.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	24	52,2	22	47,8	46	100
Trabajo en equipo	0,3	0,7	0,3	0,7	1,2	2,6	22,2	48,2	22,0	47,8	46	100

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

En la tabla 5 se apreció que los encuestados perciben que el hospital y sus superiores fomentan el compromiso con la organización, siendo 44 y que representan el 95.7% del total, los cuales indicaban estar de acuerdo y muy de acuerdo con que el hospital o sus superiores fomenten el compromiso; también se observó que, con 44 encuestados que representan el 95.6% del total, quienes expresan estar de acuerdo y muy de acuerdo con que el personal que labora en el hospital es responsable de cada uno de los procesos médicos y actividades inherentes.

De lo mencionado con anterioridad se interpreta que el personal administrativo y asistencial del hospital privado, la mayoría tiene conocimiento sobre cuáles son los principales intereses de la organización, esto es importante porque se acopla a las metas personales de los colaboradores, a su vez, es palpable el compromiso de cada miembro sin importar el rango jerárquico dado que el mismo personal ha observado que sus compañeros son responsables en todo momento al cumplir con sus labores; tanto la responsabilidad, el compromiso son claros indicios del trabajo en equipo, esto sumado a que el personal tiene el perfil requerido por el hospital como las habilidades necesarias para cumplir con las funciones, por otro parte, el proceso de selección de personal mejoraría al tener filtros más definidos y haciendo uso de sus herramientas tecnológicas.

Otro punto notable sobre el personal del hospital privado, de acuerdo con el cuestionario aplicado, la mayoría reconoce que sus habilidades les facilita la resolución de conflictos y dificultades dentro de su área y fuera de ella, lo que

implica, que el colaborador tiene conocimiento básico de las funciones y procesos en las áreas, permitiéndole actuar de manera inmediata ante una situación crítica de un paciente, por ejemplo, cuando ingresa pacientes al área de emergencia, el personal médico se encuentra preparado para salvaguarda la vida del paciente, pero en el caso que se necesite mayor personal para la atención, una enfermera o un doctor en turno puede socorrer y brindar dicho apoyo, denotando la capacidad de adaptación de cada persona.

Tabla 6

Correlación causal entre trabajo en equipo y el desempeño laboral

		Trabajo Equipo	en Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo en Equipo	1,000	,049
	Sig. (bilateral)	.	,744
	N	46	46
	Desempeño Laboral	,049	1,000
	Sig. (bilateral)	,744	.
	N	46	46

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

La Tabla 6 indicaba que no existe correlación entre trabajo en equipo y desempeño laboral, debido a su coeficiente de 0,049, lo que significa que el trabajo en equipo no se relaciona con el desempeño laboral, tal como debería darse. Además, por su valor de significancia asintótica $p > 0.05$, se establece que no es significativa, no aceptándose la hipótesis específica 3.

HE3: Existe una influencia significativa del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado.

d) Objetivo 04: Conocer la cultura organizacional del hospital privado.

Tabla 7

Distribución de frecuencia respecto al nivel de cultura organizacional

	Fi	%	% acumulado
Bajo	18	39,1	39,1
Medio	16	34,8	74,9
Alto	12	26,1	100,0
Total	46	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

De la tabla 7 se observó que, del total de encuestados (46), el 39.1% señala que el nivel de cultura organizacional es bajo, el 34.8% señala que el nivel es medio, a diferencia del 26.1% que considera que el nivel de cultura organizacional de hospital es alto.

En esta tabla se apreció que no hay una buena cultura organizacional y los trabajadores se ven afectados, esto se debe a que quizás haya un conformismo con la empresa y no se involucra con los trabajadores, ni existe una preocupación, por ello los colaboradores no se identifican con la empresa, pues solo cumplen con sus obligaciones o tareas pendientes, cabe recalcar que también se debe a las quejas con o sin justificación, aún cuando el personal realiza de forma correcta sus labores, lo que llega a fatigar al trabajador. También la desmotivación por falta de incentivos, reconocimientos por sus logros, o por la misma rutina que los hace sentir frustrados. Todos estos comportamientos hacen que la cultura organizacional se vuelva débil, por lo tanto, es de suma importancia que la empresa tome las ciertas medidas para mejorar dichos comportamientos y así la empresa se vuelva sólida y tangible.

e) *Objetivo 05: Identificar las principales características del desempeño laboral del hospital privado.*

Tabla 8

Distribución de frecuencia respecto al nivel de productividad laboral

	Fi	%	% acumulado
Bajo	14	30,4	30,4
Medio	19	41,3	71,7
Alto	13	28,3	100,0
Total	46	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

De la tabla 8 y figura 1 se observó que, del total de encuestados (46), el 30.4% señala que el nivel de productividad laboral es bajo, el 41.4% señala que el nivel es medio, a diferencia del 28.3% que considera que el nivel de productividad laboral de hospital es alto.

La productividad laboral de una empresa trae consigo ciertos beneficios, entre ellos están los económicos como el beneficio propio, por ello es importante incrementarlo. Sin embargo, en estos resultados se puede tener en cuenta que el nivel de productividad es medio, no obstante, es necesario controlar las posibles desviaciones que se producen y anticiparnos a situaciones no deseadas. Además, que existe la posibilidad de mejorar para aumentar el nivel de productividad brindando horarios flexibles a los trabajadores, facilitándoles las herramientas necesarias y proveerlos de un excelente entorno laboral, sobre todo fomentar un buen sistema de comunicación, de ese modo, se tendría como resultado el hecho de tener iniciativa de superar cualquier obstáculo al realizar sus labores para alcanzar los objetivos propuestos e identificarse con la empresa.

Tabla 9*Distribución de frecuencia respecto al nivel de motivación laboral*

	Fi	%	% acumulado
Bajo	19	41,3	41,3
Medio	14	30,4	71,7
Alto	13	28,3	100,0
Total	46	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

De la tabla 9 y figura 2 se observó que, del total de encuestados (46), el 41.3% señala que el nivel de motivación laboral es bajo, el 30.4% señala que el nivel es medio, a diferencia del 28.3% que considera que el nivel de motivación laboral de hospital es alto.

La motivación laboral forma un papel muy importante en las empresas ya que les inspira a seguir esforzándose y dar lo mejor para crecer, sin embargo, al observarse el cuestionario aplicado tenemos como resultados un nivel bajo. Puesto que, si en una organización no existe una motivación, un incentivo monetario, vacaciones remuneradas, reconocimientos o bonos de compensación, se tendrá como resultados trabajadores desmotivados lo cual es un impacto negativo para el hospital ya que baja el nivel de productividad y el rendimiento en la organización. Para ello es necesario que la institución tome en cuenta las necesidades de los trabajadores, escuchar su opinión, tratar de fidelizar e incrementar el rendimiento por medio de las recompensas. Además, tener una política de formación definida que pueda estimular a los empleados, tanto para el progreso en sus conocimientos como incremento en sus habilidades y cambios en sus comportamientos.

Tabla 10*Distribución de frecuencia respecto al nivel de objetivos conseguidos*

	Fi	%	% acumulado
Bajo	19	41,3	41,3
Medio	20	43,5	84,8
Alto	7	15,2	100,0
Total	46	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

De la tabla 10 y figura 3 se observó que, del total de encuestados (46), el 41.3% señala que el nivel de objetivos conseguidos es bajo, el 43.5% señala que el nivel es medio, a diferencia del 15.2% que considera que el nivel de objetivos conseguidos de hospital es alto.

De los resultados adquiridos se puede comentar que existe un porcentaje que indica que los objetivos conseguido es bajo, este puede ser un indicador que la empresa necesita ser innovadora, ejecutar estrategias ingeniosas donde a su vez cuentan con un equipo de profesionales que las respalden, a diferencia de otras organizaciones que son destacadas por la capacidad de alcanzar sus objetivos de manera eficiente. Así mismo, para el logro de los objetivos es necesario establecer objetivos que los motiven, caso contrario no van a tener el compromiso y la probabilidad de alcanzarlo serán bajas, a su vez, los profesionales tienden a proponer objetivos que no resultan ser inalcanzables, esto hará que los trabajadores puedan aburrirse, igualmente dividir los objetivos en metas intermedias y llevar un control de ellos, considerando todo lo que puedan necesitar para no tener obstáculos al momento de comenzar a trabajar en los objetivos.

f) *Objetivo general: Evaluar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022*

Tabla 11

Correlación causal entre cultura organizacional y el desempeño laboral

				Cultura Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	de	1,000	,047
		Sig. (bilateral)		.	,757
		N		46	46
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	,047	1,000
		Sig. (bilateral)		,757	.
		N		46	46

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital privado

La Tabla 11 indicaba que no existe correlación entre la cultura organizacional y desempeño laboral, debido a su coeficiente de 0,047, lo que significa que la cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral como debería darse. También, por su valor de significancia asintótica $p > 0.05$, se decreta que no es significativa, no aceptándose la hipótesis general.

HG: Existe una influencia significativa de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022

V. DISCUSIÓN

Respecto al *objetivo específico 1, valorar la influencia del sistema cultural en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado*, de acuerdo con Jáuregui y Louffat (2019) expone que, para analizar la cultura organizacional, es necesario identificar el sistema cultural, el cual está formado y articulado por elementos como valores, normas, ritos. En este contexto, los resultados de la investigación ejecutada en el hospital privado señalan que, el 63.00% de los trabajadores reconoce lo siguiente que la organización tiene valores institucionales, así como normas de conducta y comportamiento, lo cual fue avalado por el 60,9% de los encuestados. Pues, si bien existe un alto porcentaje que está de acuerdo o muy de acuerdo, un 10% del personal no lo percibe de la misma forma, ya que no se encuentra plenamente desarrollado un sistema cultural, por lo que es fundamental no solo desarrollarlo, sino darlo a conocer, de tal forma que pueda ser evidente entre los mismos colaboradores y ayude al cumplimiento de metas y objetivos del hospital privado.

Salazar (2021) en su investigación *Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019*, concluye que la cultura organizacional se relaciona estrechamente con el desempeño laboral, de modo que, si se fortalece los valores institucionales tendrá un efecto positivo en el desempeño laboral; mientras que en el hospital privado el 63,00% de los encuestados reconoce que la organización promueve sus valores institucionales y 71,7% está muy de acuerdo que fomenta la práctica en la institución. Por ello, la cultura organizacional se compone por un sistema que integra valores institucionales.

Por su parte Cruz (2019) en su investigación sobre la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la Empresa United Oceans SAC de la provincia de Sechura-Piura, sus colaboradores consideraban que las actividades laborales no tenían relación con la misión dado sus resultados sobre los valores organizacionales un 44,2% en desacuerdo, además las normas y políticas establecidas son cumplidas por el personal con un 51,2% de acuerdo, y un 34,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo que la organización realiza sus

celebraciones en fechas destacadas; del mismo modo, en el hospital privado la totalidad del 97.8%, indican estar de acuerdo y muy de acuerdo con la buena práctica de estos valores; también un 44 encuestados que representan el 95.7% del total, quienes manifiestan estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la organización establezca normas claras de conducta y comportamiento. Por lo que se demuestra que en el hospital privado existe un sistema cultural compuesto por normas, valores establecidos por la organización y promovidos por los miembros, así como se realizan celebraciones formando parte de los ritos y promoviendo la cultura organizacional.

La primera hipótesis específica *H1*: El sistema cultural influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado; en relación a lo argumentado en líneas anteriores y el análisis, se pudo confirmar el grado de relación es bajo, dado que su coeficiente de Rho de Spearman 0,291, lo que significa que el sistema cultural tiene relación con el desempeño laboral, siendo aceptada la primera hipótesis específica.

Respecto al *objetivo específico 2, analizar la influencia de la comunicación abierta en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado*, según Sheen (2017) para que una organización alcance a desarrollar su cultura organizacional y logre transmitir sus objetivos, visión y misión tiene como principal factor la comunicación abierta. Pese a que el cuestionario aplicado, si bien los resultados obtenidos el 91.3% del total de los colaboradores indica que su trabajo es reconocido por sus superiores o el hospital de forma privado o pública y un 95.7% del total están de acuerdo y muy de acuerdo que la alta dirección emplea la documentación para comunicados formales; no obstante, hay un margen de error bajo debido a que no todos son recompensados por sus logros de forma pública, lo cual no hay un incentivo para el trabajador se identifique con la empresa, anexando que no todos tienen conocimientos de las plataformas digitales ya que es una herramienta esencial que sirve de apoyo para una información, base de datos, etc.

Según Sheen (2017) para que una organización alcance a desarrollar su cultura organizacional y logre transmitir sus objetivos, visión y misión tiene como principal factor la comunicación abierta. Ariza y Ariza (2018) indica que en la

comunicación interna de las organizaciones pueden relacionarse de manera directa con las personas que contribuyen en las actividades de la empresa, así mismo, es importante establecer estrategias precisas para los trabajadores seleccionen de forma correcta los mensajes y los tiempos, y así, se ejecute cada punto del plan estratégico, teniendo en cuenta que cada área de la organización tiende a tener necesidades distintas por lo tanto va a ser necesario tener un plan para cada una de ellas.

Zapata (2018) en su tesis titulada *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Posta Médica de la Urb. San José – Piura, 2016*. La carencia de comunicación que se interpreta es por el poco diálogo con las áreas comprometidas, falta de incentivos económicos, esto se puede notar por la ausencia de eficiencia y eficacia gerencial, en cuanto a los resultados de las encuestas muestra que el 48.0 % expresan que no están satisfechos, otro porcentaje que se resalta de los encuestados 38.7 %, contesta que es aceptable. Pese a que el cuestionario aplicado en el hospital privado, si bien los resultados obtenidos el 91.3% del total de los colaboradores indica que su trabajo es reconocido por sus superiores o el hospital de forma privado o pública y 95.7% del total están de acuerdo y muy de acuerdo que la alta dirección emplea la documentación para comunicados formales; cabe recalcar que la mayoría de encuestados están insatisfechos, donde los factores fundamentales, tales como la baja motivación, falta de comunicación oportuna, tener un liderazgo frágil y cultura organizacional no resistente en cuanto a sus resultados sobre si se premia por ascensos o promociones a un mejor puesto.

La segunda hipótesis específica *H2*: La comunicación abierta no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado; en relación de lo anterior el coeficiente de Rho Spearman indica que no existe correlación dado a que su coeficiente es de 0,048 porque no se relaciona la comunicación abierta con el desempeño laboral, por ello se rechaza la hipótesis específica 2 en tal sentido, que los colaboradores necesitan sentirse importantes y sobre todo inspirados a realizar sus tareas diarias, brindarles capacitaciones de las plataformas digitales para el logro de los objetivos y a su vez poder realizar bien sus tareas.

Respecto al *objetivo específico 3, establecer la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado*. Durán (2018) expone que el trabajo en equipo es un conjunto de individuos que tienen habilidades y están comprometidos con los objetivos de la empresa, el cual a cada uno de ellos se les delega funciones con el mismo objetivo común, a su vez, el no llevar un buen liderazgo va a afectar de manera negativa a la empresa por la falta de compromiso, falta de confianza o respeto, ya que los trabajadores no se van a sentir seguros al aportar alguna opinión y hablar con transparencia de forma conveniente, como también aceptar sus errores y llevar a corregirlos, va a ver una descoordinación lo cual va a generar malestar y no se va a tener buenos resultados; a diferencia de Rosales et al. (2017) en su investigación expone que la cultura organizacional es un conjunto de mitos, valores, creencias, donde los empleados no tienen muy en claro cuál es la misión de la empresa, por consiguiente, no se sienten identificados con su cultura ni con sus valores.

Huacchillo (2021) en su investigación, titulado *Gestión por procesos y la cultura organizacional del Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2, 2021*, obtuvo como resultados que el 24% de los colaboradores del Hospital tienen dudas de que el director y su equipo de trabajo se valgan de las habilidades y la excelente programación para lograr conseguir los objetivos, solo el 11% está totalmente de acuerdo con la propuesta. Así mismo, los resultados obtenidos del hospital privado indica que el 95.7% del total de los trabajadores, los cuales señalan estar de acuerdo y muy de acuerdo con que el hospital o sus superiores fomenten el compromiso; a su vez refleja que, con 44 encuestados que representan el 95.7% del total, quienes indican estar de acuerdo y muy de acuerdo que el personal es responsable de cada uno de los procesos médicos y actividades inherentes. No obstante, existe un pequeño porcentaje el cual no percibe que haya compromiso con la organización, incluyendo la falta de análisis organizacional para el mejor desempeño del hospital privado teniendo como factores fundamentales la falta de confianza, evitar ciertas responsabilidades o el tener miedo a los conflictos.

La tercera hipótesis específica *H3: El trabajo en equipo no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado*; no obstante, no existe una correlación en el resultado según el coeficiente Rho Spearman es de 0,049, lo que significa que el trabajo en equipo no tiene relación

con el desempeño laboral tal como debería darse, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica tres. Para concluir, debe existir un buen liderazgo en las funciones que se dan a desarrollar para cada integrante del equipo, brindar responsabilidad tanto individual como compartida para obtener mejores resultados.

En cuanto al *objetivo específico 4, conocer la cultura organizacional del hospital privado*. De acuerdo con Jáuregui y Louffat (2019), indica que la proyección de las acciones, comportamientos, creencias compartidas e incluidas en la integración de nuevos recursos humanos de la empresa, es el concepto y conocimiento de la cultura organizacional. En ese contexto, los resultados de los cuestionarios aplicados demuestran que el 39.1% de las personas encuestadas consideran que el nivel de cultura organizacional es bajo, mientras que un 34.8% señala que el nivel es medio. Según mostraron los resultados, un porcentaje muy considerable percibió que no hay una buena cultura organizacional, entre las posibles causas es la falta de interés de la misma organización por su personal, por ende, los colaboradores son los más perjudicados.

Arámbulo (2019) en su investigación percepción de la cultura organizacional en Caja Sullana- Agencia Piura, obtuvo resultados de los colaboradores encuestados el 78,5% de los señalaban la existencia de una presencia apropiada de cultura organizacional y el 57% media, por ello, concluyó que los colaboradores reflejan la cultura organizacional, además es el producto de un buen ambiente laboral y la colaboración constante entre las áreas, lo cual, tiene efectos positivos en el logro de metas organizacionales; por otro lado, en la investigación de Huangal (2017) sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas en Lima, los resultados exponían los niveles porcentuales de cultura organizacional un 58% cree que es regular, 21% mala y otro 21% buena, lo cual, coincide con la baja satisfacción laboral del mismo personal como principal causa del mal clima laboral y desmotivación laboral afectando la cultura organizacional.

Ante este contexto la investigación no posee relación con la primera investigación, debido a que los encuestados perciben en mayoría un bajo porcentaje de la existencia de cultura organizacional; mientras que en la segunda

investigación más de la mitad del personal percibe que la cultura organizacional es regular en su institución, caso contrario sucede en el hospital privado donde menos de la mitad del personal señala el nivel de la cultura organizacional es medio. Por lo anteriormente expuesto, se puede deducir en primer lugar los colaboradores tienen la capacidad de percibir y reflejar la cultura organizacional sin importar si dichas instituciones son públicas o privadas, en segundo lugar, el clima laboral, la motivación y las acciones de las organizaciones demostraran el interés por sus colaboradores por crear, mantener y compartir la cultura organizacional.

Respecto al *objetivo específico 5, identificar las principales características del desempeño laboral del hospital privado*. El desempeño laboral es percibido en los comportamientos de los colaboradores para alcanzar ciertos objetivos, donde cada persona aplica una estrategia para lograrlo (Rico et al., 2020), por ello, como señala Pachón (2018), existen variables donde se muestra las diferencias individuales en el desempeño. En ese sentido, los resultados de la investigación realizada en el hospital privado de Castilla, evidencia en cuanto a la productividad laboral, el 41.4% media, esto permite inferir que existe la posibilidad de aumentarla con horarios accesibles, proveer de recursos tecnológicos, económicos, así como, mejorar el entorno laboral; respecto al nivel de motivación laboral, se obtuvo que el 41.3% señala que es bajo, por ello, el hospital debe seguir trabajando en brindar motivaciones extrínsecas e intrínsecas permitiendo el crecimiento profesional; finalmente el nivel de los objetivos conseguidos se observó que, el 41.3% señala que es bajo, lo que indica que los objetivos necesitan tener eficiencia y eficacia, por ello, organización debe proponer metas realistas y estrategias innovadoras.

Por otro parte, desde la posición de Salazar (2021), el 46.76% de encuestados consideran la productividad en un nivel regular, mientras un 56.67% consideraban que el cumplimiento de objetivos en un nivel regular, por consiguiente, tanto la productividad como los objetivos realistas tendrá un efecto el desempeño; no obstante esta situación guarda semejanza con el hospital privado dado la productividad es mayor al 40% y es regular, así como, posee indiferencia debido a que el nivel de objetivos conseguidos es bajo. Mientas, a juicio de Valentín (2017), en su investigación cultura organizacional y el desempeño laboral del

personal de salud de la Microred Yugoslavia, Nuevo Chimbote 2017, el 41,3% de los trabajadores de salud de dicha institución tienen un desempeño laboral, por tanto, se debe dar un reconocimiento al desempeño de los colaboradores con el fin de lograr un alto desempeño en las labores de cada individuo y a su vez conlleva un incremento de la productividad laboral.

Por lo anteriormente analizado, es fundamental que las organizaciones tomen presente que el tema del desempeño laboral, sobre todo el hospital privado, puesto que, sus trabajadores tanto el personal asistencial como administrativo son el medio por el cual transmite el servicio que ofrece a los pacientes, por ello, que si no tienen un buen desempeño laboral se verá proyectado en el comportamiento del trabajador y en el trato al cliente, afectando la imagen de la institución.

Respecto al objetivo general, *evaluar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022*. Según Chiavenato (2017), la cultura organizacional tiene como fin mejorar el desempeño a nivel organizacional, de tal forma, que logre cumplir con lo previsto por la organización mediante el comportamiento de cada integrante. Entre los resultados resalta en la escala de muy de acuerdo con 53.6% y de acuerdo con 40.2% sobre la dimensión de sistema cultural. Por lo tanto, el hospital cuenta con un sistema establecido donde señala cuáles son sus valores y normas, el cual, es de conocimiento solo para un porcentaje de la empresa.

Desde el punto de vista de Moreno (2020), la cultura organizacional de la empresa Grupo Empresarial Amseal tiene un efecto en el desempeño laboral tanto de los colaboradores administrativos y operarios, entre estos factores la comunicación, donde el 50% personal administrativo gozan de buenos canales dado la cercanía con altos niveles jerárquicos, mientras el 50% no goza de lo anteriormente mencionado, por otro lado, el personal operativo el 76% no participan en los canales de comunicación, pues solo siguen órdenes; mientras que en la presente investigación un 33.7% está de acuerdo que existe una comunicación abierta en el hospital, sin embargo un 18.1% señalan estar muy en desacuerdo. Esto demuestra que en el hospital existen distintos medios para comunicarse con los trabajadores, por lo cual, es importante que la empresa siga trabajando para

que más colaboradores dispongan de una comunicación abierta y directa entre los niveles jerárquicos.

Valentín (2017), declara que existe una adecuada cultura organizacional, además de los resultados sobre su dimensión involucramiento, el 35% de los encuestados manifiestan que existe un involucramiento inadecuado y 65% adecuado del personal en las actividades de la organización mediante el trabajo en equipo donde cada miembro comprende sus funciones y los objetivos de la organización; por otro lado, la percepción del trabajo en equipo en el hospital privado de Castilla el 48.2% señala estar de acuerdo que en la organización se manifiesta el trabajo en la empresa y el 39.1% señala que el personal son responsables de los procesos médicos y actividades de acuerdo con su función. En ambos resultados se aprecia el interés del personal por involucrarse y reconocer las actividades, funciones y objetivos de la organización, los cuales se colisionan para formar el trabajo en equipo, un punto fundamental para la cultura organizacional.

Desde la posición de Llancari y Contreras (2019), consideró la percepción de cultura organizacional y desempeño docente en la universidad nacional del centro del Perú, según sus resultados un 78.41% de los encuestados indica regular la cultura organizacional y el desempeño de los docentes un 77.27 % califica como bueno; así mismo, se obtuvo como resultados la investigación de los 46 encuestados el 39.1% señala que el nivel de cultura organizacional es bajo, en cuanto al desempeño laboral, las dimensiones que lo componen son de porcentajes bajos, dado que la productividad laboral el 41.4% señala que el nivel es medio, 41.3% indica que la motivación laboral es baja y 43.5% es medio en cuanto los objetivos conseguidos, por ende, tanto la cultura organizacional y desempeño laboral son bajos en el hospital privado. En ambos casos existe un gran contraste, en la Universidad Nacional del Centro del Perú no existe un ente encargado de la cultura organizacional, sin embargo, mantiene un enfoque en la gestión del recurso humano, por ello, el hospital privado deberá tomar un mayor papel con el personal administrativo y asistencial a fin de esquematizar y encargar a las unidades correspondientes la creación y crecimiento de la cultura organizacional.

La *hipótesis general*: No existe una influencia significativa de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital

privado, Castilla 2022; según el análisis de regresión indica que no existe correlación, dado que el coeficiente de Rho Spearman es de 0,047, lo cual determina que la cultura organizacional no influye de manera significativa en el desempeño laboral de la empresa objeto de estudio ($P = 0,000 > 0.05$). Por lo cual, se *rechaza* la hipótesis planteada. Esto quiere decir que, la cultura organizacional sea buena o mala, no tendrá influencia en el desempeño laboral, ya que no hay definición dentro del hospital sobre la cultura.

VI. CONCLUSIONES

1. La influencia del sistema cultural en el desempeño laboral es significativa, demostrado por medio el coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo como resultado 0,291*, lo que refleja una correlación positiva. Esto indica que el sistema cultural influye en el desempeño laboral, además el trabajador es capaz de identificar sus propios valores con los de la organización.
2. La influencia de la comunicación abierta en el desempeño laboral no es significativa, confirmado por medio el coeficiente de correlación de Spearman, ya que demostró como resultado un 0,048, en otras palabras, que la comunicación abierta no tiene relación con el desempeño laboral tal cual debe darse. Esto se debe al poco diálogo con las áreas comprometidas, falta de incentivos económicos; se puede notar por la ausencia de eficiencia y eficacia gerencial.
3. La influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral no es significativa, confirmado por medio el coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos dio como resultado un 0,049, lo que significa que el trabajo en equipo no tiene relación con el desempeño laboral como debería darse. Así mismo, el no llevar un buen liderazgo va afectar de manera negativa a la empresa por la falta de compromiso, falta de confianza o respeto.
4. La falta de reconocimientos e incentivos entre otras acciones, demuestra el bajo interés del hospital privado por los recursos humanos, reflejando un bajo nivel de cultura organizacional, de modo que el trabajador no se identifica con la organización, además realizan sus labores de manera rutinaria al punto de hacerlo sentir insatisfecho.
5. El desempeño laboral del personal administrativo y asistencial es bajo en el hospital privado, una de las razones es la carencia de motivación y objetivos poco realistas, lo cual tiene una repercusión en el trato del personal, ya que son el medio por el cual se transmite los servicios médicos y se percibe la imagen de la institución.
6. La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022; no es significativa, lo cual

se ha demostrado por medio del coeficiente de correlación de Spearman, donde arrojó un resultado de 0,047. Esto indica que la cultura organizacional no tendrá influencia en el desempeño laboral debido a que no hay definición concreta o existe un ente encargado de velar por la cultura organizacional dentro del hospital

VII. RECOMENDACIONES

1. Identificar el sistema cultural, el cual está formado y articulado por elementos como valores, normas, ritos, por lo que es de suma importancia no solo desarrollarlo, sino dar a conocer, de tal forma que pueda ser evidente entre los mismos colaboradores y ayude al cumplimiento de metas y objetivos del hospital privado, así mismo realizar celebraciones formando parte de los ritos y promoviendo la cultura organizacional.
2. Ejercer una mejor comunicación con las áreas comprometidas, brindar confianza e incentivos, un liderazgo fuerte y una cultura organizacional resistente, así mismo, es importante establecer estrategias precisas para que los trabajadores seleccionen de forma correcta los mensajes, los tiempos, y logre transmitir sus objetivos, visión y misión.
3. En el trabajo en equipo se debe a crear un ambiente de colaboración, un mayor compromiso con la empresa, confianza, coordinación para la buena elaboración de los labores y buena relación con los compañeros, y así, estar aptos para la resolución de conflictos y dificultades dentro de su área y fuera de ella, permitiéndoles actuar de manera inmediata ante una situación crítica de algún paciente.
4. Poner un mayor énfasis en la gestión de recursos humanos, a fin de evitar comportamientos negativos que afectan y debilitan la cultura organizacional, así mismo se debe absolver las quejas y molestias por parte de los colaboradores, con el propósito de lograr una satisfacción laboral con repercusiones positivas en los servicios que brinda el hospital privado.
5. Incrementar la productividad por medio de la implementación de horarios flexibles, así mismo brindar los recursos como cómputo con una amplia red para la sistematización de información; también proponer objetivos organizacionales realistas con plazos, metas y estrategias que permitan el crecimiento profesional y brindar motivaciones como bonos, regalos, documentación que acrediten una certificación con el fin motivar a los colaboradores.

6. Fortalecer el sistema cultural de la organización, así como encargar a una unidad responsable de la gestión del recurso humano para la creación y propagación de la cultura organizacional. Por otro lado, se debe realizar un mapeo de las funciones de los departamentos y revisión de los objetivos de la organización y adaptar las metas con los intereses del personal.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de Cultura Organizacional para mejorar el desempeño laboral de un Hospital Privado, Castilla 2022

8.1. Introducción

La cultura y el desempeño laboral conforman la base de un correcto funcionamiento organizacional que responde con claridad al avance de las cualidades de los trabajadores y realza la energía, así mismo, ambos factores sirven de referencia de como los colaboradores deben de actuar dentro de la empresa para así desempeñar sus funciones de manera efectiva. La cultura organizacional forma un papel fundamental en las instituciones de salud donde facilita un nivel más alto de bienestar laboral y ayuda a encajar a los diferentes cambios e innovaciones, afrontando los requerimientos que se puedan presentar.

El hospital privado de Castilla, es una institución que le preocupa la salud y el bienestar de la población, el cual está buscar mejorar para brindar un excelente servicio y cubrir las necesidades a sus pacientes que llegan de manera frecuente. Actualmente la empresa carece de algunos equipos y herramientas que son importantes para el proceso de los diagnósticos. Sin embargo, hay algunos factores que están ocasionando insatisfacción que, a su vez, no permiten que los pacientes se mantengan fidelizados.

Es fundamental establecer la influencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado de Castilla para implementar propuestas de mejora de la cultura organizacional en la institución, ya que de esa forma se podrá corroborar que se fomenta la cultura en la empresa generando la probabilidad de que los colaboradores se identifiquen y se comprometan con la organización, de tal forma que se pueda brindar un servicio de calidad y fidelizar a sus pacientes.

8.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Fortalecer la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de un Hospital Privado, Castilla 2022.

Objetivos específicos:

Productividad laboral entorno laboral, impulsa a los trabajadores a aumentar su compromiso con la empresa, así como, el respeto entre los compañeros. Por último, el personal calificado es fundamental, ya que, debido a su experiencia en el trabajo es más fácil identificar un problema y resolverlo.

1. Reconocer la identidad cultural de la empresa mediante el sistema cultural.
2. Promover la comunicación abierta entre los colaboradores para el desarrollo de la cultura organizacional.
3. Desarrollar la eficiencia del equipo humano y obtener con éxito las metas definidas de la empresa.
4. Aumentar la capacidad productiva de los trabajadores para maximizar el logro de las metas del hospital.
5. Reducir las quejas y comportamientos negativos para satisfacer las necesidades laborales de personal.

8.3. Justificación

La propuesta actual plantea un papel muy importante para los colaboradores que forman parte de la atención del hospital, donde ellos tratan de brindar una visión transparente en cuanto a las diferentes opciones de solución frente a un problema, el cual es el bajo nivel de cultura organizacional, ya que los colaboradores expresaron que no se sienten relevantes en la organización debido a que no les toman en cuenta en los días festivos, además no existe un apoyo en las actividades entre ellos, así mismo se refleja incomodidad en el bienestar laboral. Esto que quiere decir que la cultura organizacional es la parte fundamental del desarrollo institucional y en el logro de las metas del hospital, así como el desempeño de los trabajadores del hospital.

Por otra parte, se han establecido estrategias sobre la cultura organizacional para perfeccionar la calidad de sus servicios, el ambiente laboral y el desempeño laboral para difundir una serie de conocimientos que va permitir una toma de decisiones más conveniente ante todo tipo de conflictos internos originados en la institución hospitalaria y mantenerse competitivos en el mercado local.

Por lo cual la justificación de la propuesta se centra en poner en práctica las estratégicas para obtener mejoras en las carencias que requiere la empresa en función a la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de las distintas áreas, tales como el área administrativa, laboratorio y consultorio, también para transmitir una buena comunicación, confianza y coordinación en la realización de sus respectivas funciones de una forma eficiente, logrando ofrecer un servicio de calidad; por ello el decretar una cultura organizacional transmitirá buenas relaciones interpersonales de los colaboradores, obteniendo su satisfacción, tanto personal como en equipo, incentivando a cumplir con los objetivos organizacionales y brindar calidad de servicio a los pacientes.

8.4. Matriz EFE Y EFI

Matriz EFE:

Para el análisis de la matriz EFE, se asignó un peso entre (0.0) = No importante, (1.0) = Absolutamente importante; así mismo se asignó una calificación entre (1) = Amenaza mayor, (2) = Amenaza menor, (3) = Oportunidad menor, (4) Oportunidad mayor.

Tabla 12

Matriz EFE

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS			
Factores O + A	Peso (0 - 1)	Calificación (1 - 4)	Factor ponderado
Oportunidades:			
O1: Integración de nuevo personal.	0.12	3	0.48
O2: Herramientas tecnológicas (red sociales y pagina web).	0.10	4	0.40
O3: Construcción de nueva infraestructura hospitalaria y redes de comunicación.	0.09	4	0.36
O4: Tendencias en las evaluaciones preventivas y atención a los pacientes.	0.13	4	0.52
O5: Servicio de salud pública, ineficiente y riesgosa	0.05	3	0.15
Amenazas:			
A1: Incremento de instituciones públicas o privadas de salud, como alternativas de menores costos	0.10	2	0.20
A2: Exigencias elevadas de los pacientes.	0.12	1	0.12
A3: Crisis económica y política.	0.11	2	0.22
A4: Propagación de nuevas enfermedades.	0.10	1	0.10
A5: Posible ingreso de nuevos competidores más fuertes.	0.08	2	0.16
	1.00		2.71

Nota. Elaboración propia

Un valor ponderado total mayor a 2.71 indica que la empresa responde bien a las oportunidades y amenazas, por otro lado, la ponderación respecto a los factores que integran las oportunidades posee una ponderación de 1.91 y 0.8 la ponderación de los factores que constituyen las amenazas; por ello que el hospital privado tiene más oportunidades sólidas que amenazas y deben ser ampliamente aprovechadas.

Matriz EFI:

Para el estudio de la matriz EFI, se estableció un peso entre (0.0) = No importante, (1.0) = Absolutamente importante; así mismo se asignó una calificación entre (1) = Debilidad mayor, (2) = Debilidad menor, (3) = Fuerza menor, (4) Fuerza mayor.

Tabla 13

Matriz EFI

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS			
Factores F + D	Peso (0 - 1)	Calificación (1 - 4)	Factor ponderado
Fortalezas:			
F1: Convenio con Universidades Locales y Regionales.	0.12	4	0.48
F2: Planta física ubicada en lugar de fácil acceso.	0.10	3	0.30
F3: Alta presencia trabajo en equipo.	0.09	4	0.36
F4: Precios accesibles a la población.	0.13	3	0.39
F5: Profesionales calificados de la salud y personal administrativo.	0.12	2	0.24
Debilidades:			
D1: Deficiencias en la Infraestructura.	0.10	2	0.20
D2: Falta de conocimiento de la distribución de funciones y departamentos en el hospital.	0.09	2	0.18
D3: Bajo uso de la tecnología de información por parte de los usuarios y colaboradores.	0.10	2	0.20
D4: Los colaboradores tienen poco conocimiento sobre los valores, misión visión de la empresa	0.05	2	0.10
D5: Falta de inversión en equipos médicos de alta tecnología.	0.10	2	0.20
	1.00		2.65

Nota. Elaboración propia

Un valor ponderado total mayor a 2.65 indica que la empresa responde bien a las fortalezas y debilidades, un puntaje total por encima de 2.5 indica que la empresa mantiene una posición interna fuerte. Además, la ponderación respecto a los factores que integran las fortalezas posee una ponderación de 1.77 y 0.88 la ponderación de los factores que conforman las debilidades.

8.5. FODA

Tabla 14

FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
F. INTERNOS	F1: Convenio con Universidades Locales y Regionales. F2: Planta física ubicada en lugar de fácil acceso. F3: Alta presencia trabajo en equipo. F4: Precios accesibles a la población. F5: Profesionales calificados de la salud y personal administrativo.	D1: Deficiencias en la Infraestructura. D2: Falta de conocimiento de la distribución de funciones y departamentos en el hospital. D3: Bajo uso de la tecnología de información por parte de los usuarios y colaboradores. D4: Los colaboradores tienen poco conocimiento sobre los valores, misión visión de la empresa. D5: Falta de inversión en equipos médicos de alta tecnología.
F. EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O1: Integración de nuevo personal. O2: Herramientas tecnológicas (red social y pagina web). O3: Construcción de nueva infraestructura hospitalaria y redes de comunicación. O4: Tendencias en las evaluaciones preventivas y atención a los pacientes. O5: Servicio de salud pública, ineficiente y riesgosa	F1, F5, O1, O2 Incrementar la productividad del personal por medio de la sistematización de información y motivación de los colaboradores.	D4, D2, D3,O1, O2, O3: Promover los principios ,valores y ritos de la organización para desarrollar la identidad cultural.
AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
A1: Incremento de instituciones públicas o privadas de salud, como alternativas de menores costos. A2: Exigencias elevadas de los pacientes. A3: Crisis económica y política. A4: Propagación de nuevas enfermedades. A5: Posible ingreso de nuevos competidores más fuertes.	F1, F3, A2,A1 Promover dinámicas team building en las áreas administrativas y médicas para incentivar el compromiso con sus áreas y la institución.	D1, D3, D5,A2,A5 Emplear las habilidades de los trabajadores para la resolución de conflictos y disminuir comportamientos negativos en el hospital privado

Nota. Elaboración propia

8.6. Desarrollo de estrategias.

8.6.1. Estrategia FO: Incrementar la productividad del personal por medio de la sistematización de información y motivación de los colaboradores.

a) Descripción de la estrategia:

La estrategia se busca aumentar la productividad laboral de los trabajadores del hospital privado, por medio de horarios rotativos con distintos turnos, implementación de una página web para la sistematización de información, así como motivaciones y recompensaciones, con el fin de que el trabajador se sienta impulsado a aumentar su rendimiento.

b) Tácticas:

- Ofrecer horarios rotativos con turnos part time y full time.
- Implementar la página web del hospital y creación de una red social.
- Establecer programas con incentivos monetarios y certificaciones de reconocimiento laboral.

c) Programa estratégico

El programa estratégico comienza en el mes de septiembre y termina el mes de noviembre del 2022, donde se debe realizar una programación de turnos de los grupos suscritos por horario part time y full time por mes; por otro lado, publicar contenido en la página web: horarios de atención del hospital, especialistas, teléfono, enlace de link directo al WhatsApp, programar citas y ver los resultados médicos por medio WhatsApp. Así mismo, el administrador junto con el asistente administrativo deberá planificar programas de incentivos monetarios donde incluyan bonos provenientes de las facturas y entradas de caja del hospital, posteriormente se comenzará a publicar los requisitos del personal para ser considerado en el beneficio monetario, y finalmente deberá figurar en la página web una lista del personal destacado para el bono de compensación, y brindar reconocimientos mediante la documentación certificada y acreditada por la misma entidad al personal que cumpla con las metas establecidas. Quien deberá cumplir con las actividades fijadas en el cronograma que será supervisado por el gerente general de la empresa y el administrador.

d) Responsable: Asistente administrativo

e) Cronograma

Actividades	Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Realizar una programación de turnos de los grupos suscritos por horario part time y full time por mes.	■				■				■			
2. Publicar contenido en la página web : horarios de atención del hospital, especialistas, teléfono, enlace de link directo al WhatsApp .	■				■				■			
3. Programar citas y ver los resultados médicos por medio WhatsApp		■				■				■		
4. Planificar programas de incentivos monetarios donde incluyan bonos provenientes de las facturas y entradas de caja del hospital .			■				■				■	
5. Publicar los requisitos del personal para ser considerado en el beneficio monetario.			■				■				■	
6. Figurar en la página web una lista del personal destacado para el bono de compensación.				■			■					■
7.Brindar reconocimientos mediante la documentación certificada y acreditada por la misma entidad al personal que cumpla con las metas establecidas				■			■					■

f) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Asistente administrativo	S/. 1,500
Materiales y equipos:	
Adquisición de sellos x 2 unidades	S/. 40
Adquisición de paquete de sobres	S/ 0.10
Adquisición de Lapiceros Faber Castell	S/ 9
Adquisición de papel A4 x 2 unidades	S/ 0.32
Obtención de una lapto	S/. 1,700
Obtención de una impresora	S/.1,500
Obtención de un equipo celular	S/. 580
Servicios:	
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 25
Bono de compensación x 05 mes c/u	S/. 750
TOTAL	S/. 6,146

g) Viabilidad

Implementar las estrategias para promover e incrementar la productividad del personal es viable, puesto que la adquisición de equipos y materiales será exclusivamente por una vez, mientras que su recurso humano mediante la contratación de un asistente administrativo que tendrá la capacidad de realizar las actividades entabladas y además será necesario para ejecutar las demás estrategias.

h) Mecanismo de control

- Metas concretadas.
- Número de visitas a la página web
- Número citas solicitadas en el WhatsApp
- Número citas atendidas en el hospital
- Número de personas que acceden de forma mensual al bono de compensación.
- Cantidad de reconocimientos emitidos por el gerente y el administrador a los trabajadores.

8.6.2. Estrategia FA

Promover dinámicas team building de las áreas administrativas y médicas para incentivar el compromiso con sus áreas y la institución.

a) Descripción de la estrategia:

Por medio del team building o construcción de equipos busca promover una serie de actividades con el fin de armar equipos de distintas áreas del hospital para cooperar al desarrollo profesional y personal de los trabajadores; también realizar competiciones deportivas de diferentes disciplinas a fin de mejorar las relaciones interpersonales.

b) Tácticas:

- Programar una serie de actividades con el fin de armar equipos de distintas áreas del hospital.
- Realizar competiciones deportivas como torneos de vóley mixto o fútbol.

c) Programa estratégico

El programa estratégico comienza en el mes de septiembre y termina el mes de noviembre del 2022, comienza con programar semanalmente una serie de actividades como preguntas de trivia, el avión de papel, dos verdades y una mentira; después de la programación se procede a seleccionar el ambiente, día y el horario disponible para realizar las actividades, así como la aprobación por parte de la gerencia, lo siguiente es extender la participación a todas las áreas mediante una invitación y un programa de actividades, a su vez, inscribir los grupos en las competencias deportivas de vóley mixto y futbol, el hospital proporcionará el alquiler del local en el día y el horario disponible e incentivar a los grupos con un almuerzo o cena con un vale en consumo para el equipo ganador.

d) Responsable: Asistente administrativo

e) Cronograma

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Programar semanalmente una serie de actividades como preguntas de trivia, el avión de papel, dos verdades y una mentira.												
2. Seleccionar el ambiente, día y el horario disponible para realizar las actividades, así como la aprobación por parte de la gerencia.												
3. Extender la participación a todas las áreas mediante una invitación y programa de actividades.												
4. Inscribir los grupos en las competencias deportivas de vóley mixto y futbol, el hospital proporcionará el alquiler del local en el día y el horario disponible.												
5. Incentivar a los grupos con un almuerzo o cena para el equipo ganador.												

f) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Asistente administrativo	S/. 1,500
Materiales y equipos:	
Adquisición de Lapiceros Faber Castell	S/9
Adquisición de papel A4 x 2 unidades	S/.32
Obtención de una lapto	S/. 1,700

Obtención de una impresora	S/.1,500
Obtención de un equipo celular	S/. 580
Servicios:	
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 25
Alquiler mensual de cancha deportiva x 4h	S/ 60
Vale de consumo para almuerzo o cena	S/. 250
TOTAL	S/. 5,611

g) Viabilidad

Implementar las estrategias para promover dinámicas team building de las áreas administrativas y médicas es viable, dado que la adquisición de equipos y materiales es por una vez, mientras que la mayor inversión es la contratación de un asistente administrativo para la ejecución de las actividades entabladas y otras estrategias.

g) Mecanismo de control

- Número de asistencias del personal por semana a las actividades team building
- Número equipos inscritos a las competencias deportivas de vóley mixto por mes
- Número equipos inscritos a las competencias deportivas de futbol por mes

8.6.3. Estrategia DO

Estrategia DO: Promover los principios, valores y ritos de la organización para desarrollar la identidad cultural.

b) Descripción de la estrategia:

Por medio de esta estrategia se busca promover los principales elementos culturales tales como los principios, valores con el propósito de que el trabajador señale sus propios valores y principios con los establecidos de la organización, además determinar los eventos, las actividades periódicas dentro o fuera del horario laboral del hospital privado a fin de socializar la cultura y generar un sentimiento de pertenencia.

b) Tácticas:

- Promover los principales valores establecidos en el hospital.
- Incentivar los ritos como las celebraciones, eventos de la organización.

c) Programa estratégico

El programa estratégico comienza en el mes de septiembre y termina el mes de noviembre del 2022, comenzando con averiguar los valores y principios establecidos de la empresa por medio la información publicada en su página web, después de haber identificado, se procederá a crear un video introductorio con la duración de un minuto sobre el propósito de la empresa así como sus principios y valores, publicar dicho contenido en la página web de la organización, post e historias respectivamente de Facebook y WhatsApp. A la par, el administrador junto con el asistente administrativo deberá planificar los principales eventos, celebraciones periódicas y recurrentes de la organización mediante un presupuesto anual, crear y publicar mensualmente sobre los cumpleaños de los trabajadores de la institución en las respectivas redes sociales, organizar un evento privado por el aniversario del hospital privado, así mismo tener establecer un calendario ordenado de actividades previstas por las celebraciones como el día de la madre, día del padre, día del médico peruano, etc. Estas acciones estarán bajo la responsabilidad del administrador junto con el asistente administrativo.

d) Responsable: Asistente administrativo

e) Cronograma

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Averiguar los valores y principios establecidos de la empresa por medio la información publicada en su página web.												
2. Crear un video introductorio con duración con la duración de un minuto sobre el propósito de la empresa, así como sus principios y valores.												
3. Publicar dicho contenido en la página web de la organización, post e												

historias respectivamente de Facebook y WhatsApp.												
4. Planificar los principales eventos, celebraciones periódicas y recurrentes de la organización mediante un presupuesto anual.												
5. Crear y publicar mensualmente sobre los cumpleaños de los trabajadores de la institución en las respectivas redes sociales.												
6. Organizar un evento privado por el aniversario del hospital privado.												
7. Establecer un calendario ordenado de actividades previstas por las celebraciones como el día de la madre, día del padre, día del médico peruano, etc.												

f) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Asistente administrativo	S/. 1,500
Materiales y equipos:	
Obtención de una lapto	S/. 1,700
Obtención de un equipo celular	S/. 580
Servicios:	
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 25
TOTAL	S/. 3,805

g) Viabilidad

Promover los principios, valores y ritos de la organización para desarrollar la identidad cultural es viable, ya que su inversión es netamente un recurso humano por la contratación de un asistente administrativo que realizará la programación anual y mensuales de las actividades, también dicho recurso es fundamental para la ejecución de otras estrategias. Además, se empleará herramientas gratuitas para la elaboración como promoción del contenido.

h) Mecanismo de control

- Número de visitas en la página web y estados de WhatsApp.
- Número publicaciones de la página de Facebook.
- Número de interacciones del vídeo.
- Número de interacciones por publicación.

8.6.4. Estrategia DA:

Emplear las habilidades de los trabajadores para la resolución de conflictos y disminuir comportamientos negativos en el hospital privado.

a) Descripción de la estrategia:

Por medio de esta estrategia se busca emplear las habilidades de los colaboradores por medio de un test psicológico para identificar las habilidades en la resolución de conflictos e interés, implementar procesos para absolver las quejas del personal, ofrecer al personal oportunidades de crecimiento profesional en el hospital.

b) Tácticas:

- Ofrecer tests psicológicos al personal.
- Implementar procesos para tratar las quejas de los empleados.
- Identificar las oportunidades de crecimiento profesional.

c) Programa estratégico

El programa estratégico comienza el mes de septiembre y termina en el mes de noviembre del 2022, utilizar tests psicológicos los cuales van a ayudar a los colaboradores a reconocer sus habilidades en el trabajo, así mismo, realizar dinámicas donde se destaque sus habilidades y como utilizarlas para resolver un conflicto. También, agregar en la página web un buzón virtual de sugerencias, las cuales serán revisadas semanalmente, realizar charlas informativas para tratar los temas identificados en las quejas de los trabajadores, así mismo, se realizará un informe sobre la Investigación de las quejas y recomendaciones para resolverlas. Por otro lado, proporcionar una base de datos donde los trabajadores puedan encontrar información sobre las oportunidades laborales y programas de formación. Estas actividades deberán ser cumplidas basándose en el cronograma que supervisará el gerente general.

c) Responsable: Asistente administrativo

e) Cronograma

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Utilizar tests psicológicos los cuales van a ayudar a los colaboradores a reconocer sus habilidades en el trabajo.												
2. Realizar dinámicas donde se destaque sus habilidades y como utilizarlas para resolver un conflicto.												
3. Agregar en la página web un buzón virtual de sugerencias, las cuales serán revisadas semanalmente.												
4. Realizar charlas informativas para tratar los temas identificados en las quejas de los trabajadores, así mismo, se realizará un informe sobre la Investigación de las quejas y recomendaciones para resolverlas.												
5. Proporcionar una base de datos donde los trabajadores puedan encontrar información sobre las oportunidades laborales y programas de formación.												

f) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Asistente administrativo	S/. 1,500
Materiales y equipos:	
Adquisición de Lapiceros Faber Castell	S/9
Adquisición de papel A4 x 2 unidades	S/.32
Obtención de una lapto	S/. 1,700
Obtención de una impresora	S/.1,500
Obtención un equipo celular	S/. 580
Servicios:	
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 25
TOTAL	S/. 5,346

g) Viabilidad

Emplear las habilidades de los trabajadores para la resolución de conflictos y disminuir comportamientos negativos en el hospital privado es viable, dado que la contratación de un asistente administrativo que tendrá la capacidad de realizar las actividades entabladas y ejecutar otras estrategias.

h) Mecanismo de control

- Intereses laborales.
- Feedback.
- Número de visitas a la base de datos.
- Número de personas que asisten a charlas informativas

PRESUPUESTO TOTAL

Tabla 15

Presupuesto final de las estrategias

ESTRATEGIAS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
<hr/>		
Estrategia FO: Incrementar la productividad del personal por medio de la sistematización de información y motivación de los colaboradores.		
<hr/>		
Honorarios:		
Asistente administrativo	S/ 1,500	S/ 4,500
Materiales y equipos:		
Adquisición de sellos x 2 unidades	S/ 40	S/ 40
Adquisición de paquete de sobres	S/ 10	S/ 30
Adquisición de Lapiceros Faber Castell	S/ 9	S/ 27
Adquisición de papel A4 x 2 unidades	S/ 32	S/ 96
Adquisición de una lapto	S/ 1,700	S/ 1,700
Adquisición de una impresora	S/ 1,500	S/ 1,500
Adquisición de un equipo celular	S/ 580	S/ 580
Servicios:		
Plan móvil de telefonía e internet	S/ 25	S/ 25
Bono de compensación x 05 mes c/u	S/ 750	
Estrategia FA: Promover dinámicas team building de las áreas administrativas y médicas para incentivar el compromiso con sus áreas y la institución.		
<hr/>		
Honorarios:		
Asistente administrativo	0	S/ 0
Materiales y equipos:		
Adquisición de Lapiceros Faber Castell	0	S/ 0
Adquisición de papel A4 x 2 unidades	0	S/ 0
Adquisición de una lapto	0	S/ 0
Adquisición de una impresora	0	S/ 0
Adquisición de un equipo celular	0	S/ 0
Servicios:		

Plan móvil de telefonía e internet	0	S/ 0
Alquiler mensual de cancha deportiva x 4h	S/ 60	S/ 180
Vale de consumo para almuerzo o cena	S/ 250	S/ 750

Estrategia DO: Promover los principios, valores y ritos de la organización para desarrollar la identidad cultural.

Honorarios:		
Asistente administrativo	0	S/ 0
Materiales y equipos:		
Adquisición de una lapto	0	S/ 0
Adquisición de un equipo celular	0	S/ 0
Servicios:		
Plan móvil de telefonía e internet	0	S/ 0

Estrategia DA:
Emplear las habilidades de los trabajadores para la resolución de conflictos y disminuir comportamientos negativos en el hospital privado.

Honorarios:		
Asistente administrativo	0	S/ 0
Materiales y equipos:		
Adquisición de Lapiceros Faber Castell	0	S/ 0
Adquisición de papel A4 x 2 unidades	0	S/ 0
Adquisición de una lapto	0	S/ 0
Adquisición de una impresora	0	S/ 0
Adquisición de un equipo celular	0	S/ 0
Servicios:		
Plan móvil de telefonía e internet	0	S/ 0

TOTAL	S/ 6,456	S/ 9,428
--------------	-----------------	-----------------

Nota. Elaboración propia

Hay que señalar acerca del costo sobre la contratación del asistente administrativo, equipos tecnológicos y servicios de internet, son fundamentales para el desenvolvimiento de las estrategias propuestas en el FODA, siendo consideradas exclusivamente en la primera estrategia FO con el propósito de no duplicar costo, y en el resto sólo han sido mencionados con un valor S/0, a diferencia estrategia FA que solo se ha adjunto dos servicios más.

8.7. Relación beneficio – costo

A continuación, se detalla los ingresos totales correspondientes al año 2022 de los ingresos del hospital serán

Tabla 16

Ingresos periodo 2022

MES	INGRESO
Enero	S/ 65,000.00
Febrero	S/ 70,000.00
Marzo	S/ 67,000.00
Abril	S/ 78,000.00
Mayo	S/ 88,000.00
Junio	S/ 74,000.00
Julio	S/ 88,000.00
Agosto	S/ 79,000.00
Setiembre	S/ 81,000.00
Octubre	S/ 77,000.00
Noviembre	S/ 89,000.00
Diciembre	S/ 90,000.00
TOTAL	S/ 946,000.00

Nota. Hospital Privado Castilla, 2022

Los ingresos totales del Hospital Privado durante y previstos para el año 2022 asciende a S/. 946,000.00. Se estima que para el periodo 2023 un crecimiento del 10% tomando presente que la inversión total corresponde a S/. 9,428.

- Ingresos totales año 2022:	S/. 946,000
- Crecimiento esperado para el año 2022	10%
- Costo total de la propuesta a invertir	S/. 9,428
- Beneficio - costo	?
- Incremento de los ingresos = S/. 946,000* 10%	
	= S/. 94,600
- Relación beneficio - costo = <u>S/. 946,000</u>	
	S/. 9,428
Relación beneficio – costo = 10.03	

La relación beneficio – costo indica que la propuesta presentada es aceptable, dado que el valor de dicha relación es mayor o igual que 1.0, logrando alcanzar una propuesta cuyo valor es de 10.03, por ende, la inversión se recuperara satisfactoriamente, luego de ser evaluada en una tasa de descuento del 10% de crecimiento, dejando en claro la viabilidad de las estrategias propuestas.

REFERENCIAS

- Amo, A. (2018). *Habilidades de comunicación*. España: Editorial Elearning, S.L. https://books.google.com.pe/books?id=RG12DwAAQBAJ&pg=PA100&lpg=PA100&dq=Habilidades+de+comunicaci%C3%B3n.+Amo+2018&source=bl&ots=hLaCM5fhn6&sig=ACfU3U24cxF6x6YOSyxoql1WOC0x_TqjKg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4lf3Sq3zAhVMqJUCHfZ-BngQ6AF6BAgmEAM#v=onepage&q=Habilidades%20de%20comunicaci%C3%B3n.%20Amo%202018&f=false
- Arámbulo Jimenez, J. P. (2019). *Percepción de la Cultura Organizacional en Caja Sullana- Agencia Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1686/ADM-ARA-JIM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ariza, J. y Ariza, M. (2018). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: Mc Graw Hill, 2da Edición. <https://docplayer.es/55038701-Comunicacion-y-atencion-al-cliente.html>
- Bastons, M. (2021). *Logro mis objetivos..., pero ¿hago lo correcto?*. Editorial Aranzadi, S.A.U. <https://books.google.com.pe/books?id=0jc0EAAAQBAJ&lpg=PT7&dq=logro%20de%20objetivos&pg=PT1#v=onepage&q=logro%20de%20objetivos&f=false>
- Bernal Torres, C., A. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson. <https://www.freelibros.me/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-cesar-bernal>
- Cáceres, P., Jara, N., Rios, F. y Sandoval, M. (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Chilena Ciencia y Trabajo de Fundación Científica y Tecnológica*, 19(58). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. Edenred. https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral%20filetype:%20pdf

- Castaño, A. (2021). *Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español*. Editorial Instituto Nacional de Administración Pública. <https://books.google.com.pe/books?id=tINDEAAAQBAJ&lpg=PT57&dq=desempe%C3%B1o%20laboral&pg=PT4#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Cruz, J. L. (2019). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la Empresa United Oceans SAC de la provincia de Sechura-Piura, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31752/Cruz_PJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (10 ma ed.). Editorial McGraw Hill. México
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning S.L. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=trabajo+en+equipo&ots=4Z7x5LKSEq&sig=zO222wOIQ43WcN6UuEs6a4r2o8U#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Flores, A., Hernández, C., Palacios, A., Contreras, G., y Avante, R. (2018). *Crecimiento y productividad, II*. Fondo de Cultura Económica. <https://books.google.com.pe/books?id=INGFDwAAQBAJ&lpg=PA596&dq=productividad%20laboral&pg=PA6#v=onepage&q=productividad%20laboral&f=false>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial Teseo. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S. L. <https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&lpg=PA57&dq=alfa%20de%20cronbach&pg=PA4#v=onepage&q=alfa%20de%20cronbach&f=false>

- García, Y., Martínez, M., Rivera, M., Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones Públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Integra.
[https://books.google.com.pe/books?id=rWJiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Giraudier,+M.+\(2018\).+C%C3%B3mo+Gestionar+el+Clima+Laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAwtzM9fzAhV2RzABHfB-C5kQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rWJiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Giraudier,+M.+(2018).+C%C3%B3mo+Gestionar+el+Clima+Laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAwtzM9fzAhV2RzABHfB-C5kQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Howard-Grenville, J. (2020). How to sustain your organization's culture when everyone is remote. *MIT Sloan Management Review: MIT's journal of management research and ideas*, 62(1)
<https://sloanreview.mit.edu/article/how-to-sustain-your-organizations-culture-when-everyone-is-remote/>
- Huacchillo, W. (2021). *Gestión por procesos y la cultura organizacional del Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2, 202*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73049/Huacchillo_CW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huangal, W. (2017). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8848/Huangal_EWM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional. Fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=10382>

- Arámbulo, P. J. (2019). *Percepción de la cultura organizacional en Caja Sullana-agencia Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1686/ADM-ARA-JIM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo-Punina, P. (2019). *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio institucional. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/75026/Documento_completo.pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López Segovia, L. (Eds.). (2020). *Bioestadística y sus aplicaciones*. <https://books.google.com.mx/books?id=6BDeDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Llancari-Morales, R. y Contreras-Alinada, R. (2019). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, 4(1). <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/475/679>
- Marcelo-Mogollón, M. d. (2018). *Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II - Piura, en abril, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1144>
- Martínez, C. (2017). *Evaluación de programas*. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid. https://books.google.com.pe/books?id=I34_DwAAQBAJ&lpg=PT35&dq=objtivos%20conseguidos&pg=PT2#v=onepage&q=objtivos%20conseguidos&f=false
- Méndez, C. (2018) *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización*. Alfaomega. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/cultura-y-clima-fundamentos-para-el-cambio-en-la-organizacion?location=105>

- Moreno-Pazmiño, E. (2019). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>
- Napolitano, G. (2018). *Motivation in the workplace: The case of Procter & Gamble*. Babelcube Inc. <https://www.kobo.com/us/en/ebook/motivation-in-the-workplace-a-procter-and-gamble-case-study>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Ortiz, M. L., Villar E. I. y Llanos, M. I. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7 (1), 37-45. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1064/896>
- Pachón, C. (2018). *Empleo público y carrera administrativa: Entidades nacionales y territoriales*. Ediciones de la U, Colombia. <https://books.google.com.pe/books?id=IzSjDwAAQBAJ&pg=PA355&dq=desempe%C3%B1o%20laboral&pg=PA4#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Padilla, P. (2016). *Gestión del empleo público*. Bosch Editor España. <https://books.google.com.pe/books?id=GLe9DwAAQBAJ&pg=PA404&dq=motivacion%20laboral&pg=PA6#v=onepage&q=motivacion%20laboral&f=false>
- Pedraja-Rejas, L. M., Marchioni-Choque, I. A., Espinoza-Marchant, C. J. y Muñoz-Fritis, C. P. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5), 3-14. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>

- Pérez, J. y Fol, R. (2019). *Taller de prácticas Laborales y de Seguridad Social 2019*. Editores Unidos S.A de C.V. <https://books.google.com.pe/books?id=6pHGDwAAQBAJ&lpg=PT169&dq=productividad%20laboral&pg=PT1#v=onepage&q=productividad%20laboral&f=false>
- Pingo, G. (2017). *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Resolución del Consejo Universitario N°0340-2021(2021, 10 de mayo). *Código de Ética en Investigación*. Universidad Cesar Vallejo
- Rico-Pérez, M.d., Hernández-Vela, H., Hernández-Gracia, T. (2020). *Desgaste ocupacional y acoso laboral: Experiencias de investigación*. Editorial Universidad Juárez del estado de Durango. <https://books.google.com.pe/books?id=juXuDwAAQBAJ&lpg=PA15&dq=desempe%C3%B1o%20laboral&pg=PA3#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*, (17ma ed.). Pearson.
- Romero-Rodríguez, L., M. y Mancinas-Chávez R. (2016). *Comunicación institucional y cambio social. Claves para la comprensión de los factores relacionales de la comunicación estratégica y el nuevo ecosistema comunicacional*. Sevilla : Egregius, 2016.
- Rosales-Jaramillo, G., Rodal-Genovez, A., Chumbi-Toledo, V. y Buñay-Andrade, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21 (3), 252-275. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.13>
- Sánchez-Carlessi, H., Reyes-Romero, C., Mejía-Sáenz K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad

Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Salazar, P. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/12111/SALAZAR%20PIMENTEL%2c%20JHAIR%20JOSIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schuldt, K. S., y Gomes, G. (2020). Influence of organizational culture on the environments of innovation and organizational performance. *Gestão & Produção*, 27(3). <https://doi.org/10.1590/0104-530X4571-20>

Shapiro Beigh J. N., Akin D, Gerstner T., Ruhl T., y López Y., P. (2020). Working in an Adaptive Organizational Culture, is Change Easier to Take?. *Academy of Management*, 2020 (1). <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2020.14098abstract>

Sheen, R. (2017) *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial. Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Fondo Editorial. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10711/Sheen_cultura_organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Solíz, D. J. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Palibrio. [https://books.google.com.pe/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=C%C3%B3mo+hacer+un+perfil+proyecto+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+\(Spanish+Edition\)&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiRy5b93NvwAhXzHrkGHbtzBfMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=C%C3%B3mo+hacer+un+perfil+proyecto+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+(Spanish+Edition)&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiRy5b93NvwAhXzHrkGHbtzBfMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false)

Spicer, A. (2020). Organizational Culture and COVID-19. *Journal of Management studies*. 57(8), 1737-1740. <https://doi.org/10.1111/joms.12625>

Valentín, M. Y. (2017). *Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de salud de la Microred Yugoslavia, Nuevo Chimbote 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12551>

- Vargas, S., Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios, *Scientific Electronic Library Online*, 33(79).
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vargas-Padilla, C. (2020). *Cultura organizacional y Vinculación laboral en el Departamento de Ginecología y obstetricia del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4026/VARGAS%20PADILLA%20CEDELINA%20NORMA%20-%20MAESTRIA.pdf;jsessionid=06C38758327E23ADFD04819576F555A3?sequence=1>
- Zapata-Zapata, A. A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Posta Médica de la Urb. San José - Piura,2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1216>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura organizacional	<p>Jáuregui y Louffat (2019) mencionan que refleja la manera en que se realizan las cosas en una organización, la formación de comportamientos, creencias y contenidos siendo profunda, simbólica, expresiva.</p>	<p>Se va a medir esta variable independiente, de forma que, se emplearán los indicadores de cada dimensión por medio de encuestas.</p>	Sistema cultural	Valores institucionales Normas Ritos	Ordinal
			Comunicación abierta	Feedback Comunicación formal Comunicación informal	
			Trabajo en equipo	Compromiso Sentido de responsabilidad Desarrollo de habilidades	

Desempeño laboral	Carranza (2017) La evaluación del desempeño laboral es clave a la hora de mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados.	La variable será medida a través de un cuestionario para identificar el grado de desempeño laboral del hospital.	Productividad laboral	Equipamiento y recursos Personal calificado Entorno laboral	
			Motivación laboral	Autorrealización Incentivos monetarios no Desarrollo profesional	
			Objetivos conseguidos	Eficiencia Eficacia Calidad de trabajo	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Metodología
Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022	Problema general	Objetivo general	-Diseño de Investigación: no experimental -Tipo de Investigación: aplicada -Enfoque: cuantitativo -Población: 46 trabajadores -Muestra: censal -Técnica: encuesta -Instrumento: cuestionario -Método de análisis: SPSS 26
	¿En qué medida la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022?	Evaluar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
	a) ¿De qué manera influye el sistema cultural en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado? b) ¿Cómo influye la comunicación abierta en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado? c) ¿En qué aspecto el trabajo en equipo influye en el desempeño	a) Valorar la influencia del sistema cultural en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado. b) Analizar la influencia de la comunicación abierta en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado.	

	<p>laboral de los colaboradores de un hospital privado?</p> <p>d) ¿Cómo es la cultura organizacional dentro un hospital privado?</p> <p>e) ¿Cuáles son las características que presenta el desempeño laboral en un hospital privado?</p>	<p>c) Establecer la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital privado.</p> <p>d) Conocer la cultura organizacional del hospital privado.</p> <p>e) Identificar las principales características del desempeño laboral del hospital privado.</p>	
--	--	---	--

Nota. Elaboración propia

Anexo 3: Formato de autorización

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

PIURA, 06 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, **CARMEN ALEXANDRA LUPUCHE ARRIETA**, identificado (a) con DNI N°72533330 representante de la empresa/institución **HOSPITAL DE ESPECIALIDADES MÉDICAS "SAN IGNACIO DE LOYOLA"** con el cargo de **ADMINISTRADORA**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Ammi Marcielo Ato Sánchez
- b) Fressia Lindsay Ruiz Huacchillo

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022**

Si No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello



CARMEN ALEXANDRA LUPUCHE ARRIETA
ADMINISTRADORA

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 4 A: Cuestionarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN HOSPITAL PRIVADO, CASTILLA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

Muy en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) - De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

CUESTIONARIO

VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN: Sistema cultural		5	4	3	2	1
1	Reconoce y fomenta usted la práctica de los valores institucionales del hospital.					
2	La organización promueve sus valores institucionales por medio del reconocimiento o sanciones.					
3	La organización establece de forma clara y precisa las normas de conducta y comportamiento.					
4	Todo el personal médico y administrativo cumple con las normas establecidas por la organización.					
5	Participa usted en las celebraciones como aniversarios de la institución, cumpleaños de algún miembro					
6	Reconoce usted que la organización posee un cronograma de actividades periódicas a fin de celebrar aniversarios o festividades					
DIMENSIÓN: Comunicación abierta		5	4	3	2	1
7	La empresa o sus superiores reconocen de forma privada los logros de sus trabajadores					
8	La empresa o sus superiores reconocen de forma pública los logros de sus trabajadores.					
9	Los comunicados de la organización son mediante documentos de carácter formal, dados por la alta dirección.					

10	La empresa utiliza plataformas digitales como páginas web para dar conocimiento sobre los comunicados a sus trabajadores.					
11	Los comunicados de la organización son por boca a boca por medio de intermediarios.					
12	Considera usted que la comunicación informal, es decir boca a boca, es efectiva para transmitir de forma clara los mensajes.					
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo		5	4	3	2	1
13	Reconoce usted que la misión y visión de la empresa van de acuerdo con sus metas profesionales					
14	Considera usted que el hospital y sus superiores fomentan el compromiso con la organización.					
15	Cumple usted de forma puntual todas las funciones asignadas por su jefe inmediato.					
16	El personal administrativo y del hospital son responsables en todo momento en cada uno de los procesos médicos y actividades inherentes a su función.					
17	Considera usted que el resto de sus compañeros tiene las habilidades y capacidades para ejecutar de forma exitosa los trabajos en equipo.					
18	Sus habilidades le permiten a usted, resolver problemas tanto dentro y fuera de su área.					

DATOS GENERALES

1. Edad : _____

3. Estado civil : _____

2. Sexo : _____

4. Ocupación : _____

Fecha: _____



ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN HOSPITAL PRIVADO, CASTILLA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

Muy en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) - De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

CUESTIONARIO

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: Productividad laboral		5	4	3	2	1
1	Tiene acceso a herramientas que le ayuden a hacer bien su trabajo.					
2	La empresa facilita los recursos necesarios para la ejecución de sus labores.					
3	Está familiarizado con el uso apropiado de técnicas de prevención especiales, procedimientos y políticas, elementos de protección personal, materiales aislantes, así como de herramientas aislantes y equipos de prueba.					
4	Se valora positivamente a los empleados que no agotan los permisos que tienen a su disposición, porque muestran un mayor compromiso con la organización.					
5	Se encuentra satisfecho con su rol en esta organización.					
6	Siente usted que hay buenas oportunidades profesionales en esta organización.					
DIMENSIÓN: Motivación laboral		5	4	3	2	1
7	Se encuentra satisfecho con las oportunidades de autorrealización de su carrera en esta empresa, y hay un plan claro disponible para hacerlo.					
8	Es usted optimista y confía en alcanzar tarde o temprano sus metas.					
9	Considera necesario los incentivos no monetarios de reconocimiento laboral.					
10	Recibe reconocimiento por el buen desempeño en mis labores en este último mes.					
11	La estrategia de negocio de la compañía es comunicada de forma regular a través de comunicaciones especiales y actividades de formación y desarrollo.					

12	Se generan espacios continuos para desarrollar habilidades en la comunicación e interacciones humanas.					
DIMENSIÓN: Objetivos conseguidos		5	4	3	2	1
13	Disfruta ir a su trabajo todos los días para desarrollarse profesionalmente.					
14	Suele empezar varias cosas a la vez, pero termina menos de las que le gustaría.					
15	Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente.					
16	Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección.					
17	La empresa brinda respeto y buena comunicación con los trabajadores.					
18	En su centro de trabajo existe algún tipo de mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados.					

DATOS GENERALES

1. Edad : _____

3. Estado civil : _____

2. Sexo : _____

4. Ocupación : _____

Fecha: _____

Anexo 4 B: Distribución de frecuencia respecto a la cultura organizacional y desempeño laboral

Distribución de frecuencia respecto a la cultura organizacional

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
*Reconoce y fomenta usted la práctica de los valores institucionales del hospital.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	12	26,1	33	71,7	46	100
*La organización promueve sus valores institucionales por medio del reconocimiento o sanciones.	0	0,0	1	2,2	2	4,3	14	30,4	29	63,0	46	100
*La organización establece de forma clara y precisa las normas de conducta y comportamiento.	1	2,2	0	0,0	1	2,2	16	34,8	28	60,9	46	100
*Todo el personal médico y administrativo cumple con las normas establecidas por la organización.	1	2,2	0	0,0	0	0,0	22	47,8	23	50,0	46	100
*Participa usted en las celebraciones como aniversarios de la institución, cumpleaños de algún miembro	1	2,2	1	2,2	2	4,3	27	58,7	15	32,6	46	100
*Reconoce usted que la organización posee un cronograma de actividades periódicas a fin de celebrar aniversarios o festividades	1	2,2	2	4,3	3	6,5	20	43,5	20	43,5	46	100
*La empresa o sus superiores reconocen de forma privada los logros de sus trabajadores	1	2,2	1	2,2	2	4,3	18	39,1	24	52,2	46	100
*La empresa o sus superiores reconocen de forma pública los logros de sus trabajadores.	1	2,2	0	0,0	2	4,3	27	58,7	16	34,8	46	100

*Los comunicados de la organización son mediante documentos de carácter formal, dados por la alta dirección.	1	2,2	0	0,0	1	2,2	20	43,5	24	52,2	46	100
*La empresa utiliza plataformas digitales como páginas web para dar conocimiento sobre los comunicados a sus trabajadores.	5	10,9	0	0,0	5	10,9	20	43,5	16	34,8	46	100
*Los comunicados de la organización son por boca a boca por medio de intermediarios.	18	39,1	5	10,9	16	34,8	6	13,0	1	2,2	46	100
*Considera usted que la comunicación informal, es decir boca a boca, es efectiva para transmitir de forma clara los mensajes.	24	52,2	8	17,4	11	23,9	2	4,3	1	2,2	46	100
*Reconoce usted que la misión y visión de la empresa van de acuerdo con sus metas profesionales	1	2,2	0	0,0	4	8,7	19	41,3	22	47,8	46	100
*Considera usted que el hospital y sus superiores fomentan el compromiso con la organización.	1	2,2	1	2,2	0	0,0	21	45,7	23	50,0	46	100
*Cumple usted de forma puntual todas las funciones asignadas por su jefe inmediato.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	26	56,5	19	41,3	46	100
*El personal administrativo y del hospital son responsables en todo momento en cada uno de los procesos médicos y actividades inherentes a su función.	0	0,0	1	2,2	1	2,2	18	39,1	26	56,5	46	100

*Considera usted que el resto de sus compañeros tiene las habilidades y capacidades para ejecutar de forma exitosa los trabajos en equipo.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	25	54,3	20	43,5	46	100
*Sus habilidades le permiten a usted, resolver problemas tanto dentro y fuera de su área.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	24	52,2	22	47,8	46	100

Nota. Elaboración propia

Distribución de frecuencia respecto al desempeño laboral

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
	*Tiene acceso a herramientas que le ayuden a hacer bien su trabajo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	20	43,5	26	56,5	46
*La empresa facilita los recursos necesarios para la ejecución de sus labores.	0	0,0	0	0,0	2	4,3	19	41,3	25	54,3	46	100
*Está familiarizado con el uso apropiado de técnicas de prevención especiales, procedimientos y políticas, elementos de protección personal, materiales aislantes, así como de herramientas aislantes y equipos de prueba.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	23	50,0	22	47,8	46	100
*Se valora positivamente a los empleados que no agotan los permisos que tienen a su disposición, porque muestran un mayor compromiso con la organización.	0	0,0	3	6,5	3	6,5	27	58,7	13	28,3	46	100
*Se encuentra satisfecho con su rol en esta organización.	1	2,2	0	0,0	2	4,3	23	50,0	20	43,5	46	100
*Siente usted que hay buenas oportunidades profesionales en esta organización.	0	0,0	1	2,2	2	4,3	24	52,2	19	41,3	46	100
*Se encuentra satisfecho con las oportunidades de autorrealización de su carrera en esta empresa, y hay un plan claro disponible para hacerlo.	0	0,0	1	2,2	2	4,3	20	43,5	23	50,0	46	100

*Es usted optimista y confía en alcanzar tarde o temprano sus metas.	0	0,0	0	0,0	1	2,2	19	41,3	26	56,5	46	100
*Considera necesario los incentivos no monetarios de reconocimiento laboral.	0	0,0	0	0,0	2	4,3	20	43,5	24	52,2	46	100
*Recibe reconocimiento por el buen desempeño en mis labores en este último mes.	2	4,3	0	0,0	3	6,5	27	58,7	14	30,4	46	100
*La estrategia de negocio de la compañía es comunicada de forma regular a través de comunicaciones especiales y actividades de formación y desarrollo.	0	0,0	0	0,0	4	8,7	23	50,0	19	41,3	46	100
*Se generan espacios continuos para desarrollar habilidades en la comunicación e interacciones humanas.	0	0,0	1	2,2	4	8,7	19	41,3	22	47,8	46	100
*Disfruta ir a su trabajo todos los días para desarrollarse profesionalmente.	0	0,0	0	0,0	2	4,3	13	28,3	31	67,4	46	100
*Suele empezar varias cosas a la vez, pero termina menos de las que le gustaría.	0	0,0	5	10,9	14	30,4	13	28,3	14	30,4	46	100
*Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente.	1	2,2	0	0,0	1	2,2	30	65,2	14	30,4	46	100
*Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección.	0	0,0	0	0,0	3	6,5	31	67,4	12	26,1	46	100

*La empresa brinda respeto y buena comunicación con los trabajadores.

0	0,0	0	0,0	0	0,0	19	41,3	27	58,7	46	100
---	-----	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	-----

*En su centro de trabajo existe algún tipo de mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados.

1	2,2	1	2,2	3	6,5	23	50,0	18	39,1	46	100
---	-----	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	-----

Nota. Elaboración propia

Anexo 5: Matriz de Instrumento

Anexo 5 A: Cuestionarios

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario, de observación, de pautas, de revisión documental)	
				N° de ítems	Ítems
X: Cultura organizacional	X1 Sistema cultura	X1.1	Valores institucionales	1	Reconoce y fomenta usted la práctica de los valores institucionales del hospital.
				2	La organización promueve sus valores institucionales por medio del reconocimiento o sanciones.
		X1.2	Normas	3	La organización establece de forma clara y precisa las normas de conducta y comportamiento.
				4	Todo el personal médico y administrativo cumple con las normas establecidas por la organización.
		X1.3	Ritos	5	Participa usted en las celebraciones como aniversarios de la institución, cumpleaños de algún miembro.
				6	Reconoce usted que la organización posee un cronograma de actividades periódicas a fin de celebrar aniversarios o festividades.
	X2 Comunicación abierta	X2.1	Feedback	7	La empresa o sus superiores reconocen de forma privada los logros de sus trabajadores.
				8	

					La empresa o sus superiores reconocen de forma pública los logros de sus trabajadores.
		X2.2	Comunicación formal	9	Los comunicados de la organización son mediante documentos de carácter formal, dados por la alta dirección.
				10	La empresa utiliza plataformas digitales como páginas web para dar conocimiento sobre los comunicados a sus trabajadores.
		X2.3	Comunicación informal	11	Los comunicados de la organización son por boca a boca por medio de intermediarios.
				12	Considera usted que la comunicación informal, es decir boca a boca, es efectiva para transmitir de forma clara los mensajes.
X3	Trabajo en equipo	X3.1	Compromiso	13	Reconoce usted que la misión y visión de la empresa van de acuerdo con sus metas profesionales.
				14	Considera usted que el hospital y sus superiores fomentan el compromiso con la organización.
		X3.2	Sentido de responsabilidad	15	Cumple usted de forma puntual todas las funciones asignadas por su jefe inmediato.
				16	El personal administrativo y del hospital son responsables en todo momento en cada uno de los procesos médicos y actividades inherentes a su función.
		X3.3	Desarrollo de habilidades	17	Considera usted que el resto de sus compañeros tiene las habilidades y capacidades para ejecutar de forma exitosa los trabajos en equipo.
				18	Sus habilidades le permiten a usted, resolver problemas tanto dentro y fuera de su área.

Nota. Elaboración propia

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario, de observación, de pautas, de revisión documental)	
				N° de ítems	Ítems
Y:Desempeño laboral	Y1 Productividad laboral	Y1.1	Equipamiento y recursos	1	Tiene acceso a herramientas que le ayuden a hacer bien su trabajo.
				2	La empresa facilita los recursos necesarios para la ejecución de sus labores.
		Y1.2	Personal calificado	3	Está familiarizado con el uso apropiado de técnicas de prevención especiales, procedimientos y políticas, elementos de protección personal, materiales aislantes, así como de herramientas aislantes y equipos de prueba.
				4	Se valora positivamente a los empleados que no agotan los permisos que tienen a su disposición, porque muestran un mayor compromiso con la organización.
		Y1.3	Entorno laboral	5	Se encuentra satisfecho con su rol en esta organización.
				6	Siente usted que hay buenas oportunidades profesionales en esta organización.
	Y2 Motivación laboral	Y2.1	Autorrealización	7	Se encuentra satisfecho con las oportunidades de autorrealización de su carrera en esta empresa, y hay un plan claro disponible para hacerlo.
				8	Es usted optimista y confía en alcanzar tarde o temprano sus metas.

		Y2.2	Incentivos monetarios	no	9	Considera necesario los incentivos no monetarios de reconocimiento laboral.
					10	Recibe reconocimiento por el buen desempeño en mis labores en este último mes.
		Y2.3	Desarrollo profesional		11	La estrategia de negocio de la compañía es comunicada de forma regular a través de comunicaciones especiales y actividades de formación y desarrollo.
					12	Se generan espacios continuos para desarrollar habilidades en la comunicación e interacciones humanas.
	Y3 Objetivos conseguidos	Y3.1	Eficiencia		13	Disfruta ir a su trabajo todos los días para desarrollarse profesionalmente.
					14	Suele empezar varias cosas a la vez, pero termina menos de las que le gustaría.
		Y3.2	Eficacia		15	Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente
					16	Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección.
		Y3.3	Calidad de trabajo		17	La empresa brinda respeto y buena comunicación con los trabajadores.
					18	En su centro de trabajo existe algún tipo de mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados.

Nota. Elaboración propia

Anexo 6: Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Dr. en Ciencias Administrativas con mención en Dirección en Empresas, N° ANR 202528, de profesión Licenciado en Administración / Abogado, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de la variable Cultura organizacional	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de noviembre del Dos mil Veintiuno.

Dr.: Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237
Especialidad: Administración
E-mail: fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN HOSPITAL PRIVADO, CASTILLA 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																		86			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad CésarVallejo.

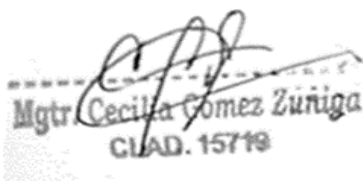
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de un Hospital Privado, Castilla 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 06 días del mes de abril del Dos mil Veintidós.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN HOSPITAL PRIVADO, CASTILLA 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468 Dra GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD , N° ANR 13374 , de profesión Licenciado en Administración , desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

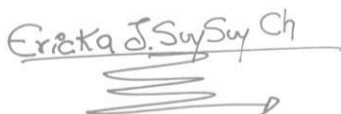
Cuestionario

Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de la variable Cultura organizacional	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 07 días del mes de abril del Dos mil Veintidós.



Dra.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

DNI: 45361468

Especialidad: Administración

E-mail: ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE



" Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

Anexo N° 07 Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable: Cultura organizacional

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	67,3333	142,810	,249	,923
P02	67,6000	131,971	,655	,916
P03	67,4667	128,410	,689	,915
P04	67,2667	125,352	,866	,910
P05	68,0000	128,286	,671	,915
P06	68,0667	122,924	,792	,912
P07	67,8667	121,838	,878	,909
P08	68,0000	128,571	,823	,912
P09	67,6000	126,686	,787	,912
P10	69,0667	130,352	,466	,922
P11	68,6000	142,400	,134	,929
P12	69,6000	130,400	,494	,921
P13	67,6667	126,238	,826	,911
P14	67,4000	123,829	,783	,912
P15	67,2000	143,029	,309	,922
P16	67,2000	131,600	,776	,914
P17	67,4667	144,267	,215	,924
P18	67,2000	142,600	,344	,922

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
18	0,921

**Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la
variable: Desempeño laboral**

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	70,0667	72,638	,307	,873
P02	70,1333	65,124	,848	,856
P03	69,9333	70,781	,518	,868
P04	70,8000	67,314	,383	,874
P05	70,2667	60,781	,806	,852
P06	70,3333	64,524	,771	,856
P07	70,2000	64,314	,738	,857
P08	69,7333	72,924	,309	,873
P09	70,0667	75,781	-,057	,883
P10	70,8667	58,410	,822	,850
P11	70,4000	66,971	,608	,863
P12	70,3333	65,667	,510	,867
P13	69,8000	75,029	,013	,881
P14	71,1333	71,981	,110	,888
P15	70,6000	64,114	,723	,857
P16	70,6000	74,257	,116	,877
P17	69,8667	70,838	,522	,868
P18	70,8000	60,600	,792	,853

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
18	0,874

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Ato Sánchez, Ammi Maricielo Ruiz Huacchillo, Fressia Lindsay
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Cultura organizacional
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	15/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra piloto de 15 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	92,1 %
---	---------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)


Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



 Estudiante: Ato Sánchez, Ammi Maricielo
 Alejandro DNI : 73227628



 Estudiante: Ruiz Huacchillo, Fressia Lindsay
 DNI : 72577142



 Docente : **Dr. Ramón Cosme Correa Becerra**
COESPE 502

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Ato Sánchez, Ammi Maricielo Ruiz Huacchillo, Fressia Lindsay
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Desempeño laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	15/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra piloto de 15 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	87,4 %
---	---------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



 Estudiante: Ato Sánchez, Ammi Maricielo
 Alejandro DNI : 73227628



 Estudiante: Ruiz Huacchillo, Fressia Lindsay
 DNI : 72577142



 Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
 COESPE 502

Anexo 8: Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022

Autor/es: Ato Sánchez, Ammi Maricielo; Ruiz Huacchillo, Fressia Lindsay

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Castilla, Piura, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Dr. Freddy William Castillo
Palacios

Presidente del CEI FACEM

Anexo 9: Dictamen del Comité de Ética en Investigación

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de FACEM, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022”, presentado por los autores Ato Sánchez, Ammi Maricielo y Ruiz Huacchillo, Fressia Lindsay, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado() desfavorable().

Piura, 14 de noviembre del 2021



Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Programa Académico de Administración

C/c

• Sr.,

investigador principal.

Anexo 10: Referencia fotográfica





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de un hospital privado, Castilla 2022", cuyos autores son ATO SANCHEZ AMMI MARICIELO, RUIZ HUACCHILLO FRESSIA LINDSAY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 14 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM DNI: 02842237 ORCID 0000-0001-5815-6559	Firmado digitalmente por: FWCASTILLOP el 14-07- 2022 17:38:00

Código documento Trilce: TRI - 0343688