



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Cultura organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores de una defensoría municipal del niño y del
adolescente de la región Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Auqui Mendez, William (orcid.org/0009-0003-1629-7902)

ASESORES:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

Dra. Gonzales Sanchez, Aracelli Del Carmen (orcid.org/0000-0003-0028-9177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GODOY CASO JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la región Lima, 2024", cuyo autor es AUQUI MENDEZ WILLIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 4%, 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 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.

LIMA, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GODOY CASO JUAN DNI: 43297741 ORCID: 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA el 14- 08-2024 08:09:58

Código documento Trilce: TRI - 0817920



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AUQUI MENDEZ WILLIAM estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la región Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
WILLIAM AUQUI MENDEZ DNI: 07682947 ORCID: 0009-0003-1629-7902	Firmado electrónicamente por: AAUQUIAU19 el 16-07- 2024 11:23:12

Código documento Trilce: TRI - 0817921

DEDICATORIA:

A mi esposa, por su amor incondicional y por ser mi apoyo constante ya que sus sacrificios me han permitido llegar hasta aquí.

A mis profesores y mentores, quienes compartieron su conocimiento con tal de guiarme a lo largo de este camino. Gracias por creer en mí, por motivarme a superarme cada día a día para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios todopoderoso por su guía y luz constante en mi vida, permitiéndome culminar esta etapa de mi carrera profesional y alcanzar la superación y el éxito.

Extiendo mi gratitud a la Universidad “César Vallejo” y su distinguido cuerpo docente por ofrecer las facilidades necesarias para continuar mi desarrollo profesional, así como a cada uno de los catedráticos de las diversas materias por impartir los conocimientos que fueron fundamentales para la realización exitosa de este estudio.

A los profesores de investigación, por su motivación y orientación durante todo el proceso de elaboración de este trabajo de investigación, ayudándome a abordar y resolver problemas relacionados con la gestión pública.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable CO.....	15
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la primera dimensión (involucramiento)	15
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la segunda dimensión (consistencia)... ..	15
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la tercera dimensión (adaptabilidad).	16
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la cuarta dimensión (misión)	16
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable DL.....	16
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la primera dimensión (Desempeño de la tarea).....	17
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la segunda dimensión (Desempeño del contexto).....	17
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la tercera dimensión (Desempeño contraproducente).....	17
Tabla 10. Prueba de normalidad	18
Tabla 11. Prueba de inferencia de las variables CO y DL	18
Tabla 12. Prueba de inferencia de la D1 (involucramiento) con el DL.....	19
Tabla 13. Prueba de inferencia de la D2 (consistencia) con el DL	19
Tabla 14. Prueba de inferencia de la D3 (adaptabilidad) con el DL.....	20
Tabla 15. Prueba de inferencia de la D4 (misión) con el DL.....	20

RESUMEN

El presente estudio se fundamenta en el objetivo N° 16 de desarrollo sostenible, que busca lograr la paz, justicia e instituciones sólidas, acorde a ello esta investigación pretende determinar la relación entre la cultura organizacional (CO) y el desempeño laboral (DL) de los colaboradores de una DEMUNA de la región Lima, 2024. En cuanto a la metodología, se empleó un diseño no experimental, de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional con población de 70 colaboradores y utilizando un muestreo censal. Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos: el primero para la CO de Denison y el segundo para el DL de Ramos-Villagrasa, los cuales fueron validados a través de juicio de expertos y alfa de Cronbach. Los resultados revelaron que los niveles CO fueron 88.8% para nivel alto y 11.2% para el nivel regular; mientras que para el DL fue de 55.0% en nivel regular y 45.0% alto. En resumen, se determinó que hay una correlación positiva muy fuerte con valor = 0,760 entre las variables; es decir, a mayor el grado de la CO que cohabita en un ambiente laboral, mejor y fuerte es el DL de los colaboradores.

Palabras clave: *Cultura organizacional, organización gubernamental, derechos del niño.*

ABSTRACT

The present study is based on objective No. 16 of sustainable development, which seeks to achieve peace, justice and solid institutions. Accordingly, this research aims to determine the relationship between organizational culture (OC) and work performance (DL) of the collaborators of a DEMUNA in the Lima region, 2024. Regarding the methodology, a non-experimental, basic type design was used, with a quantitative approach and correlational scope with a population of 70 collaborators and using census sampling. Two instruments were used to collect data: the first for Denison's CO and the second for Ramos-Villagrasa's DL, which were validated through expert judgment and Cronbach's alpha. The results revealed that the CO levels were 88.8% for high level and 11.2% for regular; while for the DL it was 55.0% in regular and 45.0% in high. In summary, it was determined that there is a very strong positive correlation with a value = 0.760 between the variables; That is, the greater the degree of OC that cohabits in a work environment, the better and stronger the DL of the collaborators.

Keywords: *Organizational culture, government organization, rights of the child.*

I. INTRODUCCIÓN

En la naturaleza, el ambiente predispone en los individuos que lo habitan el desarrollo de ciertas habilidades y destrezas para poder sobrevivir; así mismo en los entornos laborales actuales, es importante que los colaboradores se adapten rápidamente a los cambios dinámicos para poder ejercer en conjunto una función óptima que coadyuve a alcanzar las metas propuestas, aceptando como suya la filosofía, misión, valores, identidad y lineamientos de su organización. Es por ello que, el estudio actual buscó establecer una correspondencia de la Cultura Organizacional (CO) con el Desempeño Laboral (DL) en una dependencia de un gobierno local de la región Lima.

En lo concerniente al ámbito internacional, un estudio realizado por la PriceWaterhouseCoopers – PWC (2022) reveló a nivel general que un 81% del personal encuestado está totalmente convencido que la CO es el origen de un beneficio competitivo ante otros factores dentro de las organizaciones. A nivel más específico se aprecia a Estados Unidos con un 80%, China 94%, India 92% y el reino Unido con un 72% quienes también aseguran que la cultura genera iniciativas de cambios exitosos, satisfacción en los colaboradores y al logro de objetivos a nivel organizacional.

Así mismo en el espectro Latinoamericano, en una pesquisa ejecutada por: (Comisión económica para América Latina y el Caribe, 2022) se halló dentro de las políticas en formación, una de las políticas públicas que adoptaron las instituciones gubernamentales en la región para optimizar el uso de infraestructura existente, incrementaran entre el 20 y 30% un óptimo desempeño laboral de los trabajadores, así como su compromiso institucional.

A nivel nacional en un sondeo realizado a 355 empresarios tratando de dilucidar la característica principal de la cultura organizacional peruana, se encontró que el 63 % considera que es primordial tener en cuenta el ámbito laboral los valores compartidos, ya que estos marcan el derrotero de acción de la organización y permite avanzar de manera conjunta, el 24% consideró a los hábitos compartidos y por último el 12% tiene en cuenta las creencias compartidas como insumos para tener una buena cultura organizacional. Así mismo cuando se les consultó sobre el valor más importante que debería tener sus empresas para generar una buena cultura

organizacional, se obtuvo el componente compromiso en un 47%, luego componente integridad con un 39% y por último el componente respeto con 17% (Gestión, 2022). Abordando a Lima – Metropolitana sobre el desempeño de las defensorías municipales, el (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2022) da conocer un total de 76 435 usuarios que fueron atendidos en el 2021; esta cifra de distribuyó de la siguiente forma; 25 900 (33,89%) fue por alimentos, 22 120 (28,94%) por régimen de visitas, 14200 (18,58%) por asesoría psicológica especializada, 8 450 (11,06%) por asesoría legal especializada y el resto 7,54% por filiación voluntaria, presunto abandono y desprotección familiar entre otros.

La presente pesquisa busca averiguar en qué magnitud la CO de los colaboradores pertenecientes a una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) se vincula con el DL, mediante el desarrollo de un minucioso análisis metodológico en este estudio. Así mismo se pretende encontrar evidencia estadística convincente que muestre como la CO influye directa y proporcionalmente en el desempeño de sus labores. Propuesta que se condice con el objetivo N° 16 de desarrollo sostenible que promueve la justicia por igual para todos, el fortalecimiento de instituciones inclusivas y la eficacia en las labores.

Con la realidad problemática expuesta previamente, se formula la siguiente interrogante a nivel general: ¿Qué relación hay entre la CO y el DL en las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024? Así mismo, las interrogantes a nivel específico usando las cuatro dimensiones de la primera variable se tiene; ¿Qué relación hay entre el involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión con el DL de colaboradores en las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024?

Esta indagación presenta una justificación teórica; puesto que relacionará las variables en mención generando con esto nuevos conocimientos que servirán de base para posteriores investigaciones que estén relacionadas a la CO y al DL; también cuenta con una justificación práctica que busca generar soluciones integrales a las interrogantes planteadas y que servirán de ayuda a instituciones de similar actividad para tomar mejores disposiciones respecto a la CO y al DL, y por último una justificación metodológica que busca mostrar las categorías estadísticas de asociación entre las variables a partir de los cuestionarios planteados para la CO y el DL respectivamente.

La investigación plantea a nivel general el siguiente objetivo: La CO se correlaciona con el DL del personal en las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024; del mismo modo usando las cuatro dimensiones de la primera variable tenemos los objetivos concretos siguientes: Determinar la correlación entre el involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión con el DL de los colaboradores de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024.

En los precedentes de categoría internacional, se cuenta con Chen et al. (2024) los cuales llegaron a los siguientes resultados; la CO se relaciona fuertemente con el nivel de estudios en directivos 48%, y personal administrativo 52% cumpliendo exitosamente las estrategias implantadas por la organización. Adicionalmente concluyen que la fuerte cultura grupal jerárquica al interior de la organización refuerza la sostenibilidad de esta, viéndose reflejado en el plano económico.

Así mismo, Tulokas et al. (2024) llegaron a concluir que para formar una cultura organizacional sólida; es necesario aprender a manejar los conflictos de manera conjunta, deshacerse de viejos hábitos y creencias, capacitarse sistemáticamente en desarrollo organizacional y sobre todo generar bienestar psicológico, confianza y colaboración con el equipo, mientras que para mantener la cultura organizacional; la retroalimentación positiva, establecer líneas de carrera, manejar y liderar los cambios necesarios para no perder la visión trazada.

Ahora veamos a Kiziloglu y Kok (2020) quienes investigaron en 418 empresas en Estambul, si el poder coercitivo emanado desde la alta dirección o el poder particular característico de los jefes generaba mejor impacto positivo sobre la cultura de la organización, concluyeron con índices altos y de forma directa y proporcional que a mayor es el poder de recompensa o legal por parte de la organización, la CO se incrementa considerablemente de forma positiva alineándose a un poder gerencial. También Moon et al. (2019) quienes estructuraron un modelo basado en la psicología y el rasgo antropológico del colaborador, encontraron que la cultura en una organización está en gran medida influenciada por motivación intrínseca, superación individual y una cuota de la cultura del grupo.

Por otra parte, Tama (2019) en una investigación para conocer si lo más primordial de las organizaciones indonesias viene a ser su cultura, encontraron que la cultura desarrollada cotidianamente se vuelve mecánica generando así buenos vínculos de armonía entre los colaboradores y gestores fortaleciendo un comportamiento que ayuda al desarrollo de objetivos planteados.

Así mismo, Wahda et al. (2020) investigaron como el respaldo de la confianza organizacional repercute positivamente sobre sus colaboradores, hallaron que, si a los más antiguos se les permitían actuar con la autonomía, justicia, y credibilidad con la que ellos normalmente ejercían en sus labores habituales, la cultura de la organización se amplificaba hacia los demás generando con ello un desempeño positivo por la mayoría.

Continuando, Wang et al. (2024) mencionan en su trabajo realizado en China mediante modelamiento de ecuaciones estructuradas sobre la dependencia causal de la motivación laboral y el DL. Encontraron que, a mayor motivación sobre el desempeño, esta es significativa y positiva; mientras que, el caso contrario, no fue muy significativa. Para Henderson y Jeong (2024) el desempeño laboral; enmarcado desde la tarea asignada, acción laboral contraproducente y comportamiento organizacional se relacionan satisfactoria y proporcionalmente con las satisfacciones intrínsecas psicológicas que sus colaboradores aplican durante el transcurso de sus quehaceres cotidianos.

Según Kartolo y Kwantes (2019) encontraron que los caracteres y creencias que las personas adquirieron a lo largo de su convivencia social se manifestaron rotundamente en el trabajo, y que las creencias sobre la discriminación dentro de las organizaciones variaban según la cultura de la organización. Adicionalmente, verificaron al interior de organizaciones que llevan un marcado patrón cultural, que, a mayor grado de complacencia en sus necesidades, menor es el grado de percepción de discriminación. Así mismo, Ipek (2018) encontró que el compromiso organizacional a nivel de acatamiento se relacionó con las culturas de autoridad y rol de la organización, mientras que la CO a nivel de tipificación e internalización se relacionó con las culturas de resultado y soporte.

Seguimos con Jasemi et al. (2020) quienes hallaron que, si un jefe requiere de un equipo muy entusiasta, creativo y eficiente, es esencial tener en cuenta la influencia y una buena CO. El elevado impacto y un alto CO contribuirán a disminuir el cambio repentino de los colaboradores. También se tiene a Altinkurt y Yilmaz (2018) quienes demostraron en su investigación que las conductas de los residentes de la organización y fuentes de poder variaron según el rango de antigüedad y campo de acción laboral. Los administradores emplearon diferentes tipos de poder, con una correlación positiva moderada entre ellos. También hubo correspondencia entre el poder coercitivo y los comportamientos de la CO.

Para Priya y Sreejith (2024) quienes desarrollaron una pesquisa, con 250 colaboradores mujeres, basada en fundamentos para demostrar que la CO fomentada por micro agresiones de género, favorece su prevalencia. Concluyeron que las micro agresiones de género se presentan en forma de exclusión, denegación de oportunidades, limitaciones invisibles y sugerencias de carácter sexual. La interacción entre la CO y las micro agresiones de género es un ciclo continuo, reforzándose y consolidándose mutuamente.

Así mismo Gencer et al. (2023) quienes realizaron una investigación para obtener información de 390 trabajadores de hoteles de lujo en la zona de Kusadasi (Turquía) encontraron que la CO no guarda una relación significativa con la falta de comunicación interna, sin embargo, sí se encontró una relación significativa entre la cultura organizacional y sus diferentes aspectos con el rendimiento laboral. Asimismo, se descubrió que, aunque la falta de comunicación interna no está directamente relacionada con el rendimiento laboral, sus diferentes aspectos sí tienen un impacto significativo en el mismo. Estos resultados aportan información valiosa sobre la importancia de la CO en la mejora del rendimiento laboral, así como sobre cómo la falta de comunicación interna y sus diferentes aspectos influyen en dicho rendimiento.

También se consideró a Ugwu y Ejikeme (2023) quienes investigaron cuantitativamente el papel intermedio de la CO en la conexión entre las prácticas de gestión del saber y el DL de 230 bibliotecarios de diversas universidades africanas. Encontraron que: la gestión del saber y la CO tuvieron aportes positivos y significativos en el DL. Además, los resultados del estudio ofrecen pruebas estadísticas convincentes, correlaciones altas, que respaldan la influencia de la CO sobre la gestión, manejo y rendimiento productivo del DL.

En cuanto al espectro nacional se tiene a Toledo (2024) que sus resultados mostraron a nivel general una correspondencia elevada y positiva con valor de rho igual a 0,956 demostrando el alto índice de asociación entre dichas variables. A nivel específico se determinó correlaciones positivas altas con valores de rho iguales a 0.719, 0.700 y 0.779 para gestión de conducción de enseñanza, gestión de planificación funcional y gestión formativa respectivamente. Concluyendo así que un eficiente acompañamiento a los docentes genera una mejora sustancial en el quehacer de todas sus labores programadas en bien de la población estudiantil y además mejorando la cultura en la organización.

Según García (2022) quien realizó una investigación con servidores públicos de un gobierno local de Amazonas. Encontró que la CO y la motivación laboral, se corresponden de forma moderada y positiva con valor $r=0,432$; demostrando así que una CO favorable y en sintonía con los principios y objetivos institucionales potencia el estímulo, el rendimiento laboral de los funcionarios públicos. A nivel específico las correlaciones estuvieron altas y moderada con valores de 0,600, 0,618 y 0,314 en las categorías de logro de metas, poder de estatus y afiliación respectivamente exponiendo un claro vinculo directamente proporcional a la motivación laboral. Por último, recomienda que no mantener un adecuado seguimiento de estos elementos puede generar un efecto desfavorable considerablemente arraigado en prácticas inadecuadas que posteriormente resultarán complicadas de corregir. Por consiguiente, lo aconsejable es llevar a cabo una vigilancia continua como forma de valoración del rendimiento.

Para Espinoza (2022) quien demostró en su análisis de inferencias la ligazón entre la CO y el bienestar laboral, siendo esta positiva y moderada de valor 0,440. Este hallazgo sugiere que la CO no está siendo bien enfocada para lograr mejor bienestar en el trabajo, También analizó los componentes de reconocimiento, el clima y la flexibilidad de la gestión respecto a la CO, obteniendo valores de 0,445, 0,435 y 0,432 respectivamente, sentenciando que estos aspectos específicos se encuentran poco impulsados generando con ello que el bienestar de la organización no se incremente dentro de la atmósfera laboral circundante.

Así mismo, Talledo (2021) encontró en su investigación una relación mediana de valor 0,546 de la CO con el bienestar laboral en colaboradores pertenecientes a una institución educativa pública, además a nivel específico de sus dimensiones contó con valores por debajo de la media; corroborando que no había mucha correlación entre el involucramiento y la consistencia con el beneficio laboral; mientras que con la adaptabilidad y la misión los coeficientes marcaban valores arriba de la media verificando que estas subcategorías si generaban mayor beneficio en las labores desarrolladas.

También se cuenta con Chapoñan (2022) quien, en una exploración profunda de alcance correlacional, en una organización de salud limeña, halló que tanto la motivación extrínseca aplicada de forma sistemática y constante, así también el trabajo colectivo eficiente, cohesionado y bien dirigido y finalmente el beneplácito y satisfacción laboral se asocian fuertemente con un ambiente de alta CO.

Además, Según Cabrera (2023) quien realizó una pesquisa con 230 colaboradores de una empresa y comprobó que a mayor CO también es superior el engagement ($\rho=0,785$). A nivel específico encontró que a mejor trabajada e implementada la CO en la organización, también eran significativos los niveles de los componentes: vigor ($\rho=0,734$), dedicación ($\rho=0,667$) y absorción ($\rho=0,734$); promoviendo que los colaboradores participen comprometidamente en sus actividades laborales diarias.

Por otro lado, en lo concerniente a la teoría de la CO se consideró a Chiavenato (2009) quien establece que los colaboradores asimilan la cultura de su organización debido a que conviven dentro de ella y bajo su filosofía, creencias, normas y valores; en consecuencia, la mentalidad de una organización prevalece en el actuar del colaborador. Así mismo, Schein (2004) menciona que los patrones de conducta percibidos en los colaboradores de una organización son aprehendida y gestionada; es decir, existe una sintonía en el hacer, pensar y la táctica de como atacar la problemática de la gestión tanto en lo externo como a nivel interno. Además, refiere que la cultura en términos generales se refiere a un patrón para llevar a cabo las actividades, ya sea en una entidad o una compañía; constituye el espíritu de una entidad; determina nuestra identidad, nuestra conducta y nuestra interacción. Una cultura sólida y favorable no solo mejora el entorno laboral, sino que también fomenta la fidelidad y el desempeño de los colaboradores, generando un impacto relevante en el éxito a largo plazo de la entidad.

La CO abarca las pautas, principios, convicciones y conductas que son comunes entre los integrantes de una empresa y que impactan en la manera en que se llevan a cabo las labores y se relacionan en el ámbito de trabajo (Schein, 2010). Para Robbins y Judge (2019) la cultura empresarial se compone de los principios, convicciones y actividades que dan directriz a cada integrante que forma parte de la institución y que promueven su unidad y cohesión interna. La identidad corporativa es creada inicialmente por los directivos y posteriormente se transmite y fortalece a través de diferentes estrategias, lo cual en definitiva moldea las interpretaciones, las conductas y el entendimiento de los trabajadores, contribuyendo a establecer la conducta apropiada dentro de la empresa. La cultura empresarial está conformada básicamente por ideales, principios, y convicciones lo cual influye en el proceder de llevar a cabo las diligencias y en la manera en que se comprenden y se analizan los sucesos dentro del ámbito laboral (Cameron y Quinn, 2010).

El enfoque de Denison et al. (2012) sobre la CO resalta la importancia de cuatro características esenciales para asegurar que una empresa sea efectiva. En el núcleo de este enfoque concurren las convicciones y presunciones de la institución, que representan los talentos esenciales de su idiosincrasia, siendo a veces complicadas de descifrar. Estas cuatro propiedades del esquema Denison (Propósito, Flexibilidad, Involucramiento y Coherencia) evalúan los procedimientos derivados de estos credos y supuestos que moldean la cultura de la empresa. Estos atributos se presentan de forma visual y se diseñan para facilitar la comprensión de aspectos fundamentales sobre la organización. Así mismo, considera al involucramiento como procedimiento abierto y colaborativo del empleado, donde se aprovecha la capacidad completa de los trabajadores y está creado para fomentar un compromiso creciente hacia el triunfo de la empresa. También establece la adaptabilidad como la capacidad de las entidades para auto modelarse internamente con el propósito de enfrentar las transformaciones imprevistas que ocurren en su entorno de acción diario. Precisa en tanto la consistencia como la estabilidad en la organización, si esta posee una reputación positiva en la sociedad, goza de reconocimiento y posee renombre; además de contar con una clientela leal y rentable, y empleados competentes y entusiastas que contribuyen con aportes e innovaciones.

Con relación a la variable DL se toma en consideración a Palaci (2005) quien establece que es el aporte progresivo de las tareas encomendadas diariamente en las diferentes áreas y que están direccionadas a conseguir las metas planteadas por la organización; además, declara que el éxito de una entidad radica en la actuación de su personal, abarcando la excelencia laboral, conducta y eficacia, factores determinados por aptitudes individuales y condiciones externas como la asignación de responsabilidades y ambiente laboral adecuado.

Adicionalmente Robbins (2004) establece que es la capacidad de cumplir cabalmente, desde la alta dirección hasta el mando medio, las metas institucionales con el afán de coadyuvar esfuerzos mediante comunicación acertada, liderar grupos humanos diversos, y la actualización a escenarios diversos para elegir la mejor decisión institucional. Así mismo, aclara que la ejecución laboral es un elemento crucial que, por su importancia, es factible y necesario evaluar por la entidad con la finalidad de corregir oportunamente eventuales errores que, ignorados, podrían acarrear repercusiones sumamente desfavorables en la eficiencia.

Para Ramos-Villagrasa (2019) La práctica laboral enmarca los actos de participación acordados entre la empresa y el colaborador, donde dicha participación es evaluada, monitoreada y ajustada a metas esperadas. Dentro del desarrollo de esta ejecución en el ámbito laboral se puede distinguir tres aspectos muy marcados; el desempeño de la tarea, que consiste en la consecución de los deberes destinados a cada colaborador de acuerdo a sus habilidades y dentro de su ámbito de acción, la cual apoya implícita o explícitamente al éxito de la organización. Otro aspecto es el desempeño contextual, que se refiere al proceder particular y espontáneo de cada colaborador ante situaciones imprevistas que aparecen en su área de acción y que superan largamente sus funciones asignadas por la institución. Es decir, su comportamiento voluntario es esforzado con el fin de defender el bien de la institución. Por último, el aspecto contraproducente o equivocado es cuando el colaborador actúa de forma mal intencionada y sin importar el perjuicio de la institución con tal de valer su propio beneficio. Estas conductas atentan el cotidiano devenir de actividades en la institución y por ende el cumplimiento de metas proyectadas.

Así mismo, Faria (2000) lo define como la ejecución de los empleados en base a las tareas asignadas y contribuciones según su posición, influenciado por un mediador que regula la cooperación entre el colaborador y la organización; en otras palabras, al referirse a la eficacia del DL se alude al trabajador que muestra altos niveles de rendimiento, además de lograr sus metas de manera oportuna, asegurando los niveles de excelencia exigidos por la organización. Según Armstrong (2012) es la ejecución en el ámbito laboral que se alude a la evaluación puntual en el que un trabajador satisface las exigencias de su puesto y logra los propósitos fijados por la empresa; además adiciona que, en el ámbito laboral de una organización se destaca la importancia del trabajo en conjunto. La combinación de las labores personales es lo que determina el desenlace final, por lo tanto, se hace imprescindible una mentalidad de cooperación.

Mowday et al. (1994) aseguran que la práctica laboral se produce a partir de la combinación entre las destrezas y aptitudes del trabajador, así mismo del estímulo y las posibilidades que brinda la empresa. Es imprescindible que los colaboradores desplieguen sus habilidades más óptimas en el cargo que desempeñan, ya que tener una formación sobresaliente puede provocar falta de interés, mientras que un perfil insuficiente puede afectar el funcionamiento adecuado de la empresa.

Para Robbins y Judge (2015) la actuación laboral se relaciona con la eficiencia en la que una persona lleva a cabo sus labores y obligaciones en su ámbito de acción establecido; es decir, la organización debe estar atenta no solo a las labores desempeñadas por su personal, sino también a la interacción entre ellos y al impacto de sus actitudes en el ambiente de trabajo. Habría que tomar en cuenta también a Campbell y Wiernik (2015) quienes definen que el DL se refiere a las acciones realizadas por los empleados que aportan al progreso de la empresa, y que están dentro de su alcance y responsabilidad. Además, es fundamental fomentar y cultivar actitudes constructivas entre los empleados, ya que estas pueden ser beneficiosas, perjudiciales o neutrales, y tienen la capacidad de influir en el ambiente laboral y en los niveles de eficiencia.

Rivera et al. (2018) refieren que el DL es el buen actuar en el trabajo, considerada como la aportación eficaz de cada empleado al cumplimiento de las metas de la empresa, se transforma de esta manera en un componente clave y de suma importancia a nivel de la organización; es decir, la ejecución laboral hace referencia al grado de eficacia con la que un trabajador desempeña sus labores y obligaciones en el ámbito laboral. Engloba singularidades como la excelencia en la actividad realizada, la cantidad de tareas cumplidas, la habilidad para colaborar en equipos y alcanzar los requerimientos de la organización. También consideran que administrar el desempeño laboral es esencial para asegurar un entorno de trabajo eficaz. Al fijar metas claras y cuantificables, ya sea a nivel individual o grupal, se estimula la eficiencia laboral. Asimismo, al brindar retroalimentación periódica y respaldo oportuno, se promueve un entorno de trabajo fructífero, donde los empleados se sienten apreciados.

Quispe y Córdor (2021) establecen tres importantes subcategorías de la DL; las cuales son, la ejecución de la labor, la cual, se encarga de considerar el comportamiento en el desarrollo de la actividad asignada es decir la adecuada implementación de la tarea establecida, que colabora de forma directa (intra-rol) o indirecta (extra-rol) en el crecimiento de la organización; la ejecución situacional hace referencia a las acciones que, al favorecer la optimización del entorno psicológico y/o social y/o laboral en el que se lleva a cabo la labor, colaboran en la consecución de las metas empresariales y por último lo contraproducente; que se refiere a Los comportamientos o acciones que llevan a cabo ciertos empleados de manera consciente y deliberada, las cuales entran en conflicto directo con los intereses de la

organización, ocasionando así perjuicios o pérdidas en diferentes niveles. Estas conductas pueden ser puntuales o recurrentes, llegando a provocar costos significativos para la empresa debido a los daños realizados. Dependiendo de la naturaleza de la conducta y del grado del atentado realizado por el colaborador, la compañía puede enfrentarse a un gasto inesperado al tener que refaccionar los elementos afectados por las acciones del colaborador, o al perder la oportunidad de generar ingresos siendo ambas situaciones pérdidas que afectan negativamente a la organización.

Concerniente a la hipótesis general se plantea la siguiente: La CO se vincula positivamente con el DL de los colaboradores de las defensorías municipales de niños y adolescentes de Lima, 2024; así mismo, usando las cuatro subcategorías de la variable primera, se plantea las hipótesis específicas siguientes: El involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión se vinculan positivamente con el DL en los colaboradores de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación estuvo encauzada con el actual paradigma científico, neo positivista, que interpreta los fenómenos de la naturaleza de manera científica a través de modelos numéricos verificables (Ricoy, 2012).

De acuerdo a Hernández et al. (2014) cohabitan tres prototipos de perspectivas en proceso investigativo; el cuantitativo, que establece reglas de contrastación de hipótesis y que toma sus decisiones a partir de los resultados obtenidos de sus coeficientes calculados pertinentemente; el cualitativo o subjetivo, que triangula información obtenida con el afán de encontrar similitudes y dar respuestas a preguntas planteadas; y por último el mixto, donde hay una parte numérica descriptiva al inicio y termina con la categorización, mezclando de alguna forma los métodos antes descritos. En esta indagación se usó el enfoque cuantitativo puesto que se hizo necesario valerse de las propiedades estadísticas para corroborar los resultados obtenidos.

El tipo de investigación asignado en esta indagación es de naturaleza básica. Este tipo de investigación suele ser teórica o fundamental puesto que mediante el algoritmo científico encuentra respuestas a fenómenos observables de nuestra naturaleza, sin darle alguna aplicación tecnológica (Valderrama, 2013). Así mismo, el (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación [Concytec], 2018) establece que este tipo de estudio no busca la aplicación técnica directa como solución, sino entender la relación que existe entre los fenómenos o hechos observables.

El diseño designado para esta pesquisa fue el no experimental. Para Hernández y Mendoza (2018), este esquema se distingue porque recoge información tangencialmente, sin la más mínima interferencia del investigador sobre las variables de estudio. Además, fue transeccional, y el nivel utilizado fue el correlacional, para Díaz (2007) una investigación es llamada así porque lo más importante es la explicación del fenómeno analizado más que el móvil que lo originó.

En la presente indagación se analizaron dos variables; la cultura organizacional, que representa la filosofía, el dogma, los valores y los cánones que precisan la conducta de una organización; y la otra variable es el desempeño laboral, que es el accionar diario de cada colaborador con el fin de cumplir de manera eficiente su tarea asignada dentro de la organización.

Respecto a la población, estuvo constituida por 80 participantes, todos ellos, sujetos quienes laboran en una DEMUNA del área de Lima metropolitana. La población para el estudio demarca el total de unidades de análisis que participan de la investigación (Banea, 2007). Debido a que la totalidad de sujetos en el estudio estuvo conformada solo por 80 colaboradores, se procedió a considerar a todos, siendo, en este caso, de carácter censal y no hubo necesidad de calcular muestra ni tampoco se utilizó alguna técnica de muestreo.

Dentro de los criterios de inclusión se consideró aquellos colaboradores que atienden y evalúan al público objetivo; abogados, psicólogos y trabajadores sociales; mientras que de los criterios de exclusión formaron parte el personal administrativo y otros cuya labor no está relacionada directamente con los usuarios.

Se empleó la encuesta como técnica pertinente para acopiar toda la información requerida, y se utilizó la ayuda de dos instrumentos (cuestionarios) uno para recoger la percepción de la CO y otro para el DL, contando con 24 y 18 preguntas respectivamente, todas ellas debidamente estructuradas en relación a las dimensiones e indicadores propuestos. Para Tamayo (2020) la encuesta es una de las técnicas que permite el ahorro tiempo al momento de recoger información siempre y cuando las instrucciones estén claras y precisas en el documento y también que el que desarrolle el trabajo de campo esté debidamente capacitado al momento de aplicar el instrumento.

La validez de los instrumentos de medición fue realizada por especialistas y metodólogos quienes evaluaron las preguntas planteadas e informaron según un formato de verificación la pertinencia de las mismas, garantizando así que se recoja la información debidamente ajustada a las variables que se requiere analizar. Este proceso permite garantizar a través de una revisión estricta, coherente y minuciosa que se esté midiendo el rasgo escogido para el análisis y no otra característica ni cualidad parecida (López et al., 2015).

La información captada fue analizada a través del software SPSS V. 26, donde se procesó la información a nivel descriptivo por cada constructo; mostrando datos mediante tablas de distribución tanto en valores relativos y porcentuales, gráficas adecuadas y sus respectivas interpretaciones tanto de las variables como de las dimensiones, esto con el fin de socializar mejor los resultados. También se inspeccionó a nivel inferencial con el estadístico de prueba adecuado (Spearman) donde se muestra la escala de correspondencia hallada a nivel general de la hipótesis

planteada y luego a nivel específico de manera similar.

Dentro de las cuestiones morales y éticas, se consideró el documento normativo de la UCV, los cuales se garantiza resguardar aspectos de consentimiento informado, transparencia de la información, la originalidad, la probidad y la autonomía de aquellos que participaron en esta investigación. Así mismo, se guardó reserva con los datos recogidos y que fueron utilizados netamente para fines académicos. Por último, se tuvo en cuenta el estilo APA 7 para que la investigación este acorde a los estándares solicitados por la comunidad científica.

III. RESULTADOS

Estadística descriptiva:

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable CO.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	9	11,2
	Alto	71	88,8
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 11,2% tienen un nivel regular de CO, mientras que el 88,8% muestra un nivel alto.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la primera dimensión (Involucramiento)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	32	40,0
	Alto	38	60,0
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 40,0% tienen un nivel regular de involucramiento, mientras que el 60,0% muestra un nivel alto.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la segunda dimensión (consistencia)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	19	23,7
	Alto	61	76,3
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 23,7% tienen un nivel regular de consistencia, mientras que el 76,3% muestra un nivel alto.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de la tercera dimensión (Adaptabilidad)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	24	30,0
	Alto	56	70,0
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 30,0% tienen un nivel regular de adaptabilidad, mientras que el 70,0% muestra un nivel alto.

Tabla 5*Distribución de frecuencias de la cuarta dimensión (Misión)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	24	30,0
	Alto	56	70,0
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 30,0% tienen un nivel regular de misión, mientras que el 70,0% muestra un nivel alto.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de la variable DL.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	44	55,0
	Alto	36	45,0
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 55,0% tienen un nivel regular de DL, mientras que el 45,0% muestra un nivel alto.

Tabla 7*Distribución de frecuencias de la primera dimensión (Desempeño de la tarea)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	50	62,5
	Alto	30	37,5
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 62,5% tienen un nivel regular de desempeño de la tarea, mientras que el 37,5% muestra un nivel alto.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la segunda dimensión (Desempeño en el contexto)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	17	21,3
	Alto	63	78,8
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 21,3% tienen un nivel regular de desempeño de en el contexto, mientras que el 78,8% muestra un nivel alto.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la tercera dimensión (Desempeño contraproducente)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	66	82,5
	Alto	14	17,5
Total		80	100,0

Interpretación: Del total de encuestados, el 82,5% tienen un nivel regular de desempeño contraproducente, mientras que el 17,5% muestra un nivel alto.

Nivel Inferencial

Tabla 10. Prueba de Normalidad

H₀: La CO y el DL corresponden a una distribución normal.

H₁: La CO y el DL no corresponden a una distribución normal.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CO	,135	80	,001
DL	,140	80	,001

Según lo mostrado en la tabla 3, los valores significativos (Pvalor) para ambos constructos son de 0,001 y 0,001 correspondientemente; ambos menores a 0,05; por ende, se procedió a tomar como estadístico de prueba al coeficiente no paramétrico de Spearman.

Pruebas de hipótesis

Para el desarrollo en este apartado, se considerará en todas las contrastaciones de hipótesis las siguientes condiciones:

Nivel de significancia: Al 95% con un $\alpha = 0,05$

Regla establecida: Si el Pvalor es $< 0,05$ se debe rechazar y si el Pvalor es $\geq 0,05$ se debe aceptar la H₀.

Hipótesis General:

H₀: La CO no se vincula positivamente con el DL.

H₁: La CO se vincula positivamente con el DL.

Tabla 11.

Prueba de inferencia de las variables: CO y DL.

		C.O.	D.L.
Rho de Spearman C.O.	Coef. de Correlación	1,000	,760
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80

Según lo mostrado en tabla 11, uno de los valores resultantes de la prueba de Spearman revela un (Pvalor) $< 0,05$, por ende, se corrobora la presencia de una correlación positiva alta de 0,760 de la CO con el DL.

Hipótesis específica 1:

H₀: La D1 no se vincula positivamente con el DL.

H₁: La D1 se vincula positivamente con el DL.

Tabla 12

Prueba de inferencia de la D1 (Involucramiento) con el DL.

			D1.	D.L.
Rho de Spearman	D1	Coef. de Correlación	1,000	,720
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

Según lo mostrado en la tabla 12, uno de los valores resultantes de la prueba de Spearman revela un (Pvalor) $<0,05$, por ende, se corrobora la presencia de una correlación positiva alta de 0,720 de la D1 con el DL.

Hipótesis específica 2:

H₀: La D2 no se vincula positivamente con el DL.

H₁: La D2 se vincula positivamente con el DL.

Tabla 13

Prueba de inferencia de la D2 (consistencia) con el DL.

			D2	D.L.
Rho de Spearman	D2	Coef. de correlación	1,000	,670
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

Según lo mostrado en la tabla 13, uno de los valores resultantes de la prueba de Spearman revela un (Pvalor) $<0,05$, por ende, se corrobora la presencia de una correlación positiva moderada de 0,670 de la D2 con el DL.

Hipótesis específica 3:

H₀: La D3 no se vincula positivamente con el DL.

H₁: La D3 se vincula positivamente con el DL.

Tabla 14

Prueba de inferencia de la D3 (adaptabilidad) con el DL.

			D3	D.L.
Rho de Spearman	D3.	Coef. de correlación	1,000	,690
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

Según lo mostrado en la tabla 14, uno de los valores resultantes de la prueba de Spearman revela un (Pvalor) $<0,05$, por ende, se corrobora la presencia de una correlación positiva moderada de 0,690 de la D3 con el DL.

Hipótesis específica 4:

H₀: La D4 no se vincula positivamente con el DL.

H₁: La D4 se vincula positivamente con el DL.

Tabla 15

Prueba de inferencia de la D4 (Misión) con el DL.

			D4.	D.L.
Rho de Spearman	D4.	Coef. de correlación	1,000	,590
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

Según lo mostrado en la tabla 15, uno de los valores resultantes de la prueba de Spearman revela un (Pvalor) $<0,05$, por ende, se corrobora la presencia de una correlación positiva moderada de 0,590 de la D4 con el DL.

IV. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue examinar la relación entre las variables CO y DL en las oficinas de una DEMUNA en la región Lima 2024, revelando coincidencias y discrepancias en comparación con investigaciones anteriores tomadas en cuenta para este estudio. Así mismo, tras llevar a cabo la exploración descriptiva de la CO se aprecia un resultado de 88.8% para nivel alto, 11.3% regular y 1.4% bajo; mientras que en el ámbito de las cuatro subcategorías que la conforman, se tuvo para D1: 60.0% para alto y 40.0% regular; D2: 76.3% para alto y 23.8% regular; D3: 70.0% para alto y 30.0% regular y por último D4: 70.0% para alto y 30.0% regular. En lo concerniente al DL se tuvo resultados de 55.0% para alto y 45.0% regular; en tanto que, a nivel dimensional se consiguió para D1: 37.5% nivel alto y 62.5% regular; D2: 78.8% para alto y 21.2% regular; y por último D3: 17.5% para alto y 82.5% regular. En lo que respecta al apartado inferencial, se revela un (Pvalor) de 0,000 para las variables CO y DL y siendo estos valores inferiores a lo establecido (0,05) se optó por el uso del estadístico de correlación apropiado como el coeficiente de Speaman (ρ) para los exámenes de inferencia.

En cuanto a la hipótesis general, se evidencia una correspondencia relevante entre la CO y el DL cuyo valor fue 0,760, confirmando que este resultado concuerda con lo hallado por Chen et al. (2024) quienes demostraron que a mayor presencia de cultura grupal jerárquica al interior de la organización impulsa el grado de sostenibilidad de esta, viéndose reflejado en el plano económico; del mismo modo coincide con lo hallado por Kiziloglu y Kok (2020) los cuales verificaron con índices altos y de forma directa y proporcional que a mayor es el poder de recompensa o legal por parte de la organización, la CO se incrementa considerablemente de forma positiva alineándose a un poder gerencial. Así mismo, coincide con Wahda et al. (2020) quienes descubrieron, que a mayor credibilidad con la que ellos normalmente ejercían en sus labores habituales, la cultura de la organización se amplificaba exponencialmente hacia los demás generando con ello un desempeño positivo por la mayoría, también se condice con Espinoza (2022) quien demostró la ligazón entre la CO y el bienestar laboral, siendo esta positiva y moderada, además sugiere que la CO no está siendo bien enfocada para lograr mejor bienestar en el trabajo, y que hay

algunos aspectos que se encuentran poco impulsados generando con ello que el bienestar no se incremente dentro del ámbito laboral.

En cuanto a las teorías que apoyan estos resultados contamos con Chiavenato (2009) quien establece que los colaboradores asimilan la cultura de su organización debido a que conviven dentro de ella y bajo su filosofía, creencias, normas y valores; en consecuencia, la mentalidad interiorizada de una organización prevalece en el actuar cotidiano del colaborador, del mismo modo Schein (2004) garantiza que los patrones de conducta percibidos en los colaboradores de una organización son aprehendida y gestionada; es decir, existe una sintonía en el hacer, pensar y la táctica de como atacar problemáticas diarias de la gestión y también con Judge (2019) quien instituye que la CO se compone de los principios, convicciones y actividades que dan directriz a cada integrante que forma parte de la institución y que promueven su unidad y cohesión interna.

Concerniente a lo hallado en relación a la D1 y el DL que fue de 0,720: concuerda con lo hallado por Moon et al. (2019) quienes demostraron que la cultura en una organización está en gran medida influenciada por motivación intrínseca, superación individual y una cuota de la cultura del grupo, afirmando que el involucramiento arrastra compromiso y desempeño eficiente, y también coincide con Chapoñan (2022) quien demostró que tanto la motivación extrínseca aplicada de forma sistemática y constante, así también el trabajo colectivo eficiente, cohesionado y bien dirigido y finalmente el beneplácito y satisfacción laboral se asocian fuertemente con un ambiente de alta CO. Además, coincide con Cabrera (2023) quien encontró que a mejor trabajada e implementada la CO en la organización, también eran significativos los niveles de los componentes: vigor ($\rho=0,734$), dedicación ($\rho=0,667$) y absorción ($\rho=0,734$); promoviendo que los colaboradores participen comprometidamente en sus actividades laborales. Estos hallazgos se refuerzan con lo divulgado por (Schein, 2010) quien demostró que la CO abarca las pautas, principios, convicciones y conductas que son comunes entre los integrantes de una empresa y que impactan en la manera en que se llevan a cabo las labores y se relacionan en el ámbito de trabajo.

Continuando con lo hallado en la relación de la D2 y el DL cuyo valor fue de de 0,670, coincide con Henderson y Jeong (2024), quienes demostraron que la CO se relaciona satisfactoria y proporcionalmente con las satisfacciones intrínsecas psicológicas que sus colaboradores aplican durante el transcurso de sus quehaceres

cotidianos. Además, tiene coherencia con lo hallado por (Cameron y Quinn, 2010) quienes definieron que la CO está conformada básicamente por ideales, principios, y convicciones lo cual influye en el proceder de llevar a cabo las diligencias y en la manera en que se comprenden y se analizan los sucesos dentro del ámbito laboral. Así mismo coincide con Ugwu y Ejikeme (2023) los cuales demostraron que la gestión del saber y la CO tuvieron aportes positivos y significativos en el DL. Además, los resultados del estudio ofrecen pruebas estadísticas convincentes, correlaciones altas, que respaldan la influencia de la CO sobre la gestión, manejo y rendimiento productivo del DL.

Por otro lado, Kartolo y Kwantes (2019) también hallaron que los caracteres y creencias que las personas adquirieron a lo largo de su convivencia social se manifestaron rotundamente en la CO. Adicionalmente, verificaron al interior de organizaciones que llevan un marcado patrón cultural, que, a mayor grado de complacencia en sus necesidades, menor es el grado de percepción de discriminación. Del mismo modo, Ipek (2018) encontró que el compromiso organizacional a nivel de acatamiento se relacionó con las culturas de autoridad y rol de la organización, mientras que la CO a nivel de internalización se relacionó con las culturas de resultado y soporte. De igual forma Tama (2019) encontró que la cultura desarrollada cotidianamente se vuelve mecánica generando así buenos vínculos de armonía entre los colaboradores y gestores fortaleciendo un comportamiento que ayuda al desarrollo de objetivos planteados. Todo ello se refuerza con la teoría de Palaci (2005) quien establece que el aporte progresivo de las tareas encomendadas diariamente en las diferentes áreas y que están direccionadas a conseguir las metas planteadas por la organización, también Robbins (2004) la definió como la capacidad de cumplir cabalmente, desde la alta dirección hasta el mando medio, las metas institucionales con el afán de coadyuvar esfuerzos mediante comunicación acertada, liderar grupos humanos diversos, y la actualización a escenarios diversos para elegir la mejor decisión institucional.

Por otro lado, en la relación a lo hallado entre la D3 y la el DL cuyo valor fue de 0,690, coincide con Wang et al. (2024) quienes hallaron que, a mayor motivación y adaptabilidad sobre el desempeño, mejor es el DL, también concuerda con Toledo (2024) quien encontró que un eficiente acompañamiento a los colaboradores genera una mejora sustancial en el quehacer de todas sus labores programadas en bien de la CO. Esto se refuerza con Gencer et al. (2023) quienes demostración información

valiosa sobre la importancia de la CO en la mejora del rendimiento laboral, así como sobre cómo la falta de comunicación interna y sus diferentes aspectos influyen en dicho rendimiento. Además, Priya y Sreejith (2024) descubrieron que las micro agresiones de género se presentan en forma de exclusión, denegación de oportunidades, limitaciones invisibles y sugerencias de carácter sexual. La interacción entre la CO y las micro agresiones de género es un ciclo continuo, reforzándose y consolidándose mutuamente.

Así mismo, guarda relación con Jasemi et al. (2020) quienes hallaron que, si un jefe requiere de un equipo muy entusiasta, creativo y eficiente, es esencial tener en cuenta la influencia y una buena CO. Estos hallazgos también concuerdan con Altinkurt y Yilmaz (2018) quienes demostraron en su investigación que las conductas de los residentes de la organización y fuentes de poder variaron según el rango de antigüedad y campo de acción laboral. Los administradores emplearon diferentes tipos de poder, con una correlación positiva moderada entre ellos que generó una buena adaptabilidad. Concuerda con Talledo (2021) demostró que la adaptabilidad marcaba valores arriba de la media en los colaboradores cuando la CO proporcionaba mayor beneficio en las labores desarrolladas.

Teóricamente también se confirma con Judge (2015) quien establece que la CO se relaciona con la eficiencia en la que una persona lleva a cabo sus labores y obligaciones en su ámbito de acción establecido. De igual manera con Campbell y Wiernik (2015) quienes definen que el DL se refiere a las acciones realizadas por los empleados que aportan al progreso de la empresa, y que se incrementan cuando existe una buena CO. También Faria (2000) encontró como la ejecución de las tareas asignadas y contribuciones según su posición, influenciadas por un mediador, adapta y regula la cooperación entre el colaborador y la organización.

Por último, conforme a lo hallado en la relación de la D4 y el DL cuyo valor fue de 0,590, coincide con Moon et al. (2019) quienes estructuraron un modelo basado en la psicología y el rasgo antropológico del colaborador, encontraron que la cultura en una organización está en gran medida influenciada por motivación intrínseca, superación individual y una cuota de la cultura del grupo. También con Tama (2019) quienes demostraron que la cultura desarrollada cotidianamente se vuelve mecánica generando así buenos vínculos de armonía entre los colaboradores y gestores fortaleciendo un comportamiento que ayuda al desarrollo de objetivos planteados.

Coincide además con Tulokas et al. (2024) quienes encontraron que para formar una cultura organizacional sólida; es necesario aprender a manejar los conflictos de manera conjunta, deshacerse de viejos hábitos y creencias, capacitarse sistemáticamente en desarrollo organizacional y sobre todo generar bienestar psicológico, confianza y colaboración con el equipo, mientras que para mantener la cultura organizacional; la retroalimentación positiva, establecer líneas de carrera, manejar y liderar los cambios necesarios para no perder la visión trazada. Así mismo, García (2022) demostró que la CO y la motivación laboral, se corresponden de forma moderada y positiva con valores de $r=0,432$; $r= 0,600$, $r=0,618$ y $=0,314$ tanto para la variable como sus subcategorías corroborando que la CO favorable y en sintonía con los principios y objetivos institucionales potencia el estímulo, el rendimiento laboral de los funcionarios públicos.

V. CONCLUSIONES

En cuanto a lo mostrado en la contrastación de la He1, se verifica que se alcanzó el OE 1, formalizando una relación entre el involucramiento y el DL, puesto que $(Pvalor) < 0,05$ conlleva a aceptar la hipótesis del investigador, con valor de $Rho = 0,720$, revelando una alta correlación positiva; permitiendo señalar que, a mayor el involucramiento con sus acciones diarias a desarrollar, mayor es el DL de los colaboradores en la organización.

En cuanto a lo mostrado en la contrastación de la He2, se verifica que se alcanzó el OE 2, formalizando una relación entre la consistencia y el DL, puesto que $(Pvalor) < 0,05$ conlleva a aceptar la hipótesis del investigador, con valor de $Rho = 0,670$; revelando una moderada correlación positiva, permitiendo señalar que, a mayor las conductas laborales aprehendidas y estructuradas al interior de la organización, mayor es el DL de los colaboradores en la organización.

En cuanto a lo mostrado en la contrastación de la He3, se verifica que se alcanzó el OE 3, formalizando una relación entre la adaptabilidad y el DL, puesto que $(Pvalor) < 0,05$ conlleva a aceptar la hipótesis del investigador, con valor de $Rho = 0,690$; revelando una moderada correlación positiva, permitiendo señalar que, a mayor acompañamiento técnico, direccionamiento jerárquico y confianza directiva, mayor es el DL de los colaboradores en la organización.

En cuanto a lo mostrado en la contrastación de la He4, se verifica que se alcanzó el OE 4, formalizando una relación entre la misión y el DL, puesto que $(Pvalor) < 0,05$ conlleva a aceptar la hipótesis del investigador, con valor de $Rho = 0,590$; revelando una moderada correlación positiva, permitiendo señalar que, a mayor conocimiento de los objetivos institucionales a lograr, mayor es el DL de los colaboradores en la organización.

Finalmente, en cuanto a lo mostrado en la contrastación de la HG, se verifica que se alcanzó el objetivo general, formalizando una relación entre la CO y el DL, puesto que $(Pvalor) < 0,05$ conlleva a aceptar la hipótesis del investigador, con valor de $Rho = 0,760$; revelando una alta correlación positiva; permitiendo señalar que, a mayor el grado de la CO, más fuerte y perdurable es el DL de los colaboradores en la organización.

VI. RECOMENDACIONES

En el ámbito administrativo, se recomienda implementar capacitaciones y programas de reconocimiento para aumentar el compromiso del personal, mejorando así su desempeño. En el ámbito académico, se sugiere promover la formación continua y la participación en investigaciones para fortalecer las habilidades del equipo. En el ámbito gubernamental, es crucial implementar sistemas de transparencia y rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan acceder a la información sobre el desempeño de la defensoría, promoviendo la confianza pública y una mejor gestión. Según Denison et al. (2012), el involucramiento maximiza las capacidades de los empleados y aumenta su compromiso con los objetivos de la organización.

En el ámbito administrativo, se deben implementar políticas claras y consistentes para la formación y supervisión de conductas laborales, incluyendo capacitaciones, evaluaciones y retroalimentación. En el ámbito académico, es recomendable formar alianzas con instituciones educativas para ofrecer formación continua al personal y participar en seminarios para fortalecer habilidades. En el ámbito gubernamental, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas mediante supervisión, informes periódicos y canales de denuncia anónimos mejora la eficiencia y la confianza pública. Denison et al. (2012) señala que la consistencia asegura estabilidad, una buena reputación y un equipo competente y leal.

En el ámbito administrativo, se sugiere fortalecer el acompañamiento técnico y la capacitación continua del personal para mejorar la adaptabilidad y eficacia en la gestión de casos, lo que puede llevar a un desarrollo laboral más sólido y a un mejor servicio a la comunidad. En el ámbito académico, se recomienda colaborar con instituciones educativas locales para facilitar la formación continua y aplicar mejores prácticas basadas en investigación, lo cual puede optimizar la gestión y el desarrollo laboral. En el ámbito gubernamental, se aconseja mejorar la coordinación interinstitucional para optimizar recursos y mejorar la respuesta a las necesidades comunitarias. Denison et al. (2012) define la adaptabilidad como la capacidad de las entidades para ajustarse internamente frente a cambios imprevistos en su entorno.

Se sugiere establecer metas institucionales claras y comunicar de forma abierta los objetivos y propósitos organizacionales. Esto asegura que el trabajo de los colaboradores esté alineado con la misión de la organización, mejorando su

desempeño y compromiso. En el ámbito gubernamental, definir con precisión las metas facilita una dirección coherente y eficaz. Además, promover la colaboración entre departamentos enriquece la perspectiva y mejora la implementación de políticas, optimizando así los resultados y la eficiencia en la gestión pública.

En el ámbito administrativo, es esencial mejorar la comunicación y coordinación interna mediante plataformas colaborativas y reuniones regulares. Esto garantizará una mejor gestión de la información y una alineación con los objetivos institucionales. En el ámbito académico, se debe ofrecer capacitación continua en derechos humanos, legislación y mediación para mantener al personal actualizado y eficaz. En el ámbito gubernamental, es crucial fortalecer la colaboración con otras entidades para resolver problemas comunitarios de manera más efectiva. Según Schein (2010), la cultura organizacional influye en las prácticas y relaciones laborales, mientras que Palaci (2005) define el desempeño laboral como el aporte continuo hacia el logro de las metas organizacionales.

REFERENCIAS

- Altinkurt, Y.; y, Yilmaz, K. (2018). Relationship between School Administrators' Organizational Power Sources and Teachers' Organizational Citizenship Behaviors. *Kuram Ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, Volume: 12 Issue: 3 Page: 1843 – 1852. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000309197300009>
- Banea, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://acortar.link/UojSA>
- Cabrera, A. (2022). Cultura organizacional y engagement en trabajadores de una empresa agroindustrial en La Libertad, 2022. [Tesis de Maestro], Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111940/Cabrera_RAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cameron, K., & Quinn, R. (1999). Diagnosing and changing organizational culture based on the competing values framework. Addison – Wesley Publishing Company, Inc.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. In Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior (Vol. 2). <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – Concytec (2018), *“Lineamientos técnicos para la ejecución de proyectos de ciencia, tecnología e innovación tecnológica financiados con recursos públicos provenientes del canon en las universidades públicas”* <https://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2022), *“Nuevas proyecciones económicas para América Latina y el Caribe 2022-2023”*

<https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-espera-desaceleracioncrecimiento-america-latina-caribe-2023-expansion-proyectada>.

Chapoñan, E. Y. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de UGEL Lambayeque, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93552>

Chen, Y., Yin, X., Lyu, C. (2024) Circular design strategies and economic sustainability of construction projects in china: the mediating role of organizational culture <https://doi.org/10.1038/s41598-024-56452-0>

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. McGraw.Hill/ Interamericana Editores, S.A.

Denison, D., Hooijberg, R., Lane, N., & Lief, C. (2012). Leading Culture Change in Global Organizations. JosseyBass/Wiley. <https://www.altoimpacto.com/denison-consulting#:~:text=El%20Modelo%20Denison%20conecta%20la,de%20los%20colaboradores%20y%20m%C3%A1s>.

Diario Gestión (2022) *La cultura organizacional en el Perú*. https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/?ref=gesr#google_vignette

Diaz, V. (2006). Metodología de la investigación científica y bioestadística. <https://books.google.com/books?id=KfscYYsconYC&printsec=frontcover>

Espinoza, A. (2022). Cultura Organizacional y Bienestar Laboral en los trabajadores de la Administración Central de DIRESA - Callao, 2022. [Tesis de Licenciatura], Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92738/Espinoza_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Faria, M. F. (2000). Desarrollo organizacional: Un enfoque integral. México: Limusa

- García, S. (2022). Cultura organizacional y motivación laboral en los servidores públicos en una municipalidad de Amazonas. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136938/Garcia_C_HSDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gencer, G., Atay, H., Gurdogan, A., y Colakoglu, U. (2023). The relationship between organizational culture, organizational silence and job performance in hotels: the case of Kusadasi. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Volume: 6 Issue: 1 Page: 70 – 89. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000709404200001>
- Global Culture Survey PwC (2022). *The link between culture and competitive advantage*. <https://www.pwc.com/gx/en/issues/upskilling/global-culture-survey-2020/pwc-global-culture-survey-2021.pdf>
- Henderson, A ; Jeong, S. (20240). Leader–member exchange (LMX) and work performance: an application of self-determination theory in the work context. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY*, 33(3), pp. 310-324. DOI: <http://10.1080/1359432X.2023.2276535>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6º Ed.). México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores. <https://books.google.com.pe/books?id=GH1dwAEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjwjpul5OX3AhUCD9QKHeZGCGoQ6AF6BAgIEAE>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2023). Perú: indicadores de Gestión municipal 2022. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1_902/libro.pdf

- Ipek, C. (2018). Predicting organizational commitment from organizational culture in Turkish primary Schools. *Asia Pacific Education Review*, Volume: 11 Issue: 3 Page: 371 – 385. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000280784200009>
- Jasemi, M., Samadi, N., Zabihi, R., Ahmadzadeh, J. y Takalou, R. (2020). The Role of predictive perception of organizational power on Organizational Commitment in Nurses - A Descriptive Correlational Study. *Pakistan Journal of Medical & Health Sciences*. Volume: 14 Issue: 4 Page: 1461 – 1465. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000619532500219>
- Kartolo, A.; y, Kwantes, C. (2019). Organizational culture, perceived societal and organizational discrimination. *Equality Diversity and Inclusion*, Volume: 38 Issue: 6 Page: 602 – 618. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000480283300001>
- Kiziloglu, M ; Kök, S.B. (2020). A Research Between Organizational Culture and Organizational Power in the Context of Denison Organizational Culture Model. *Istanbul Business Research*, Volume: 49 Issue: 1 Page: 60 – 85. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000561341800003>
- López Roldán, & Fachelli , S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. (I ed.). Barcelona, España: Universitat Autònoma de <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Moon, H.; Quigley, N.; Marr, J. (2019). How interpersonal motives explain the influence of organizational culture on organizational productivity, creativity, and adaptation: The ambidextrous interpersonal motives (AIM) model of organizational culture. *ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY REVIEW*. Volume: 2 Issue: 2 Page: 109-128 DOI: <http://10.1177/2041386611433085>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall

- Priya, P.; y, Sreejith, S. (2024). Does organizational culture influence gender microaggressions in the workplace? A grounded theory approach. *Equality Diversity and Inclusion*, Vol.14 Pag.743– 768.
<https://www.webofscience.com/wos/alldb/full-record/WOS:001235131700001>
- Quispe, A. y Córdor, J. (2021). Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo. [Tesis de Licenciado], Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4894/Alejandro_Trabajo_Bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195–205.
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Ricoy, C. (2010). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rivera, D.; Carrillo, S.; Forgiony, J.; Nuvan, I. & Rozo, A. (2018). Organizational culture, challenges and challenges for healthy organizations. *Revista espacios*, Vol. 39 (Nº22) Año 2018. Pág. 27.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/18392227.html>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., y Judge, T. (2015). *Comportamiento organizacional*, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Schein, E. (1993). On dialogue, about culture, and organizational learning. *Organizational dynamic*, 22(2), 40-51.
[https://doi.org/10.1016/0090-2616\(93\)90052-3](https://doi.org/10.1016/0090-2616(93)90052-3)

- Schein, E. H. (2004). *Organizational culture and leadership Organizations* (3ra. Ed.). San Francisco: Jossey.Bass.
- Talledo, N. (2020). *Influencia de la Cultura Organizacional en el Bienestar Laboral en el personal de una Institución Educativa de Sullana*, 2020. [Tesis de MBA], Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59963/Talledo_RNR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tama, K.; (2019). *Organizational culture mapping analysis through Organizational Culture Assessment (OCA)*. MASYARAKAT KEBUDAYAAN DAN POLITIK Volume: 32 Issue: 2 Page: 186-195 DOI:
<http://10.20473/mkp.V32I22019.186-195>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997) *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.1997.
- Toledo, Q. N. (2023). *Acompañamiento docente y cultura organizacional en docentes de una institución pública, región Ayacucho*, 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108376>
- Tulokas, M., Haapasalo, H., Tampio, K.-P. (2024) *Formation and maintenance of organizational culture in collaborative hospital construction projects*. *Project Leadership and Society*, 5, art. no. 100125.
<https://doi.org/10.1016/j.plas.2024.100125>
- Ugwu, C.; y, Ejikeme, A. (2023). *Knowledge management, organizational culture and job performance in Nigerian university libraries*. *Ifla Journal International Federation of Library Associations*, Volume: 49 Issue: 1 Page: 99 – 116.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000829623900001>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2º Ed.). Lima: San Marcos

Wahda, T.; Mursalim, J.; Fauziah, M.; Asty, P. (2020). Extra-role behavior improvement model: Organizational learning culture, organizational trust, and organizational justice approach. INTERNATIONAL JOURNAL OF ENGINEERING BUSINESS. Volume12 DOI: <http://10.1177/1847979020963774>

Wang, N., Luan, Y., Ma, R. (2024) Detecting causal relationships between work motivation and job performance: a meta-analytic review of cross-lagged studies. HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES COMMUNICATIOS, 11 (1), art. No. 595. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03038-w>

Zacarías, H. (2020) *Metodología de la investigación científica*. [https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&redir_esc=y%20\[ISBN:%209798656825252\]](https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&redir_esc=y%20[ISBN:%209798656825252])

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura Organizacional	Según Denison (2019) establece que los colaboradores asimilan la cultura de su organización debido a que conviven dentro de ella y bajo su filosofía, creencias, normas y valores; en consecuencia, la mentalidad de una organización prevalece en el actuar del colaborador.	Conjunto de conjeturas visibles en los colaboradores, y que existen y demarcan todas las organizaciones. La CO se medirá a través de cuatro componentes y con un instrumento de 24 preguntas con escala de tipo Likert.	D1. Involucramiento	- Envolvimiento - Trabajo en equipo - Desarrollo de capacidades	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			D2. consistencia	- Valores centrales - Acuerdos - Coordinación e integración	
			D3. adaptabilidad	- Orientación al cambio - Orientación al cliente - Aprendizaje significativo	
			D4. Misión	- Dirección de propósitos - Metas y objetivos - Visión	
Desempeño Laboral	Ramos-Villagrasa (2019) La práctica laboral enmarca los actos de participación acordados entre la empresa y el colaborador, donde dicha participación es evaluada, monitoreada y ajustada a metas esperadas.	Conjunto acciones notables en los colaboradores, y que dan información sobre el cumplimiento de su DL. Esta se medirá a través de tres componentes y con un instrumento de 18 preguntas con escala de tipo Likert.	D1. Desempeño de la tarea	- Organización - Orientación a resultados - Prioridad - Eficiencia - Tiempo	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			D2. Desempeño en el contexto	- Iniciativa - Desafíos - Conocimientos actualizados - Competencias laborales - Soluciones - Responsabilidades - Búsqueda de retos - Participación	
			D3. Desempeño contraproducente	- Quejas - Agudización del conflicto - Exceso de negatividad - Negatividad con compañeros internos - Negatividad con compañeros externos	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de la variable: CULTURA ORGANIZACIONAL

Buenos días, agradeceré ayudarme a rellenar el siguiente cuestionario que es parte del estudio de investigación denominado: **Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una defensoría municipal del niño y del adolescente de la región Lima, 2024**. La información suministrada será confidencial. Marque con una "X" la alternativa que usted considere correcta. Muy agradecido anticipadamente.

Las escalas corresponden a:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	Variable: CULTURA ORGANIZACIONAL (Dimensiones / ítems)	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN (1). Involucramiento					
1	Los colaboradores participan en la planificación de actividades de su área de trabajo.					
2	Los colaboradores consideran que su participación en las actividades de la organización tiene impacto positivo.					
3	Los colaboradores son considerados a participar en los diferentes grupos de trabajo continuamente.					
4	Los colaboradores sienten que son parte del equipo en los trabajos de grupo.					
5	Los colaboradores consideran que el desarrollo de sus actividades va acorde a las delegadas por su jefe.					
6	Los colaboradores son considerados en las capacitaciones que la organización promueve.					
	DIMENSIÓN (2). Consistencia	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores toman en cuenta los valores de la organización para cualquier toma de decisiones.					
8	Los colaboradores se comportan de acuerdo a los códigos de ética de la organización.					
9	Los colaboradores llegan fácilmente a ponerse de acuerdo ante alguna disyuntiva surgida.					
10	Los colaboradores ante un tema difícil, trabajan intensamente hasta encontrar la solución.					
11	Los colaboradores suelen trabajar de manera consistente y predecible.					
12	Los colaboradores se integran fácilmente a los proyectos desarrollados por la organización.					
	DIMENSION (3). Adaptabilidad	1	2	3	4	5
13	Los colaboradores se adecuan fácilmente a los cambios presentados en el escenario laboral.					
14	Los colaboradores se incorporan rápidamente a las nuevas directivas de la organización.					
15	Los colaboradores toman decisiones siempre considerando el bienestar del usuario.					
16	Los colaboradores consideran la necesidad de los usuarios como oportunidad de generar nuevas estrategias.					
17	Los colaboradores consideran al fracaso como una oportunidad de aprender y mejorar dentro de la organización.					
18	Los colaboradores consideran el aprendizaje como un objetivo constante dentro de la organización.					
	DIMENSION (4). Misión	1	2	3	4	5
19	Los colaboradores orientan sus actividades al desarrollo del proyecto de la organización a largo plazo.					
20	Los colaboradores tienen en claro la misión que le da sentido y rumbo al desarrollo de sus actividades.					
21	Los colaboradores desarrollan actividades que los conduce hacia los objetivos trazados.					
22	Los colaboradores comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
23	Los colaboradores satisfacen las demandas a corto plazo sin comprometer la visión de la organización.					
24	Los colaboradores sienten que la visión de la organización los entusiasma y motiva.					

¡Muchas gracias por su colaboración

Instrumento de la variable: DESEMPEÑO LABORAL

Buenos días, agradeceré ayudarme a rellenar el siguiente cuestionario que es parte del estudio de investigación denominado: **Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una defensoría municipal del niño y del adolescente de la región Lima, 2024**. La información suministrada será confidencial. Marque con una "X" la alternativa que usted considere correcta. Muy agradecido anticipadamente.

Las escalas corresponden a:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Variable: Desempeño laboral (Dimensiones / ítems)	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN (1). Desempeño en la tarea					
1	Los colaboradores organizan su trabajo para culminarlo a tiempo.					
2	Los colaboradores realizan su trabajo teniendo en cuenta las metas a lograr.					
3	Los colaboradores son capaces de establecer sus prioridades.					
4	Los colaboradores desarrollan su trabajo de forma eficiente					
5	Los colaboradores gestionan su tiempo de forma eficiente.					
	DIMENSION (2). Desempeño en el contexto	1	2	3	4	5
6	Los colaboradores por iniciativa propia, empiezan nuevas tareas cuando la anterior ya fue completada.					
7	Los colaboradores asumen las tareas retadoras cuando están disponibles.					
8	Los colaboradores dedican un tiempo a mantener actualizados los conocimientos de su puesto de trabajo.					
9	Los colaboradores se preocupan por actualizar sus competencias laborales.					
10	Los colaboradores proponen soluciones creativas frente a nuevos problemas.					
11	Los colaboradores asumen extra responsabilidades en el trabajo.					
12	Los colaboradores continuamente buscan nuevos retos en el trabajo.					
13	Los colaboradores participan de forma activa en reuniones y/o consultas del trabajo.					
	DIMENSION (3): Desempeño contraproducente	1	2	3	4	5
14	Los colaboradores se quejan de asuntos pocos relevantes en el trabajo.					
15	Los colaboradores suelen agrandar los asuntos poco relevantes del trabajo.					
16	Los colaboradores se enfocan en los aspectos negativos del trabajo en vez que en los positivos.					
17	Los colaboradores suelen conversar sobre los aspectos negativos del trabajo con otros compañeros.					
18	Los colaboradores conversan con personas ajenas a la institución sobre los aspectos negativos de su institución.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Cultura Organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Carlos Ledezma Pizarro
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Cultura Organizacional.
Autor:	Auqui Mendez, William.
Procedencia:	Ate – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Área de DEMUNA de la municipalidad de ATE Vitarte.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel en que se encuentra la cultura organizacional en dicha Institución.



4. Soporte teórico:

La CO abarca las pautas, principios, convicciones y conductas que son comunes entre los integrantes de una empresa y que impactan en la manera en que se llevan a cabo las labores y se relacionan en el ámbito de trabajo (Schein, 2010).

La definición conceptual establece que los colaboradores asimilan la cultura de su organización debido a que conviven dentro de ella y bajo su filosofía, creencias, normas y valores; en consecuencia, la mentalidad de una organización prevalece en el actuar del colaborador (Denison, 2019)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura organizacional	Involucramiento	Los colaboradores asimilan la cultura de su organización debido a que conviven dentro de ella y bajo su filosofía, creencias, normas y valores; en consecuencia, la mentalidad de una organización prevalece en el actuar del colaborador (Denison, 2019).
	Consistencia	Comprende los principios de igualdad y diferenciación, y con oportunidades para disfrutar de igualdad de condiciones. (Denison, 2019)
	Adaptabilidad	Son pautas, principios, convicciones y conductas que son comunes entre los integrantes de una empresa y que impactan en la manera en que se llevan a cabo las labores y se relacionan en el ámbito de trabajo (Denison, 2019)
	Misión	Los principios, convicciones y actividades que dan directriz a cada integrante que forma parte de la institución y que promueven su unidad y cohesión interna (Denison, 2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Calidad Educativa" elaborado por Auqui Méndez, William. en el año 2024, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Involucramiento, consistencia, adaptabilidad, misión.

- **Primera dimensión:** Involucramiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo el colaborador se encuentra involucrado con su organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Envolvemento.	Los colaboradores participan en la planificación de actividades de su área de trabajo.	4	4	4	
	Los colaboradores consideran que su participación en las actividades de la organización tiene impacto positivo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los colaboradores son considerados a participar en los diferentes grupos de trabajo continuamente.	4	4	4	
	Los colaboradores sienten que son parte del equipo en los trabajos de grupo.	4	4	4	
Desarrollo de capacidades	Los colaboradores consideran que el desarrollo de sus actividades va acorde a las delegadas por su jefe.	4	4	4	
	Los colaboradores son considerados en las capacitaciones que la organización promueve.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo se encuentra la consistencia del colaborador dentro de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores centrales	Los colaboradores toman en cuenta los valores de la organización para cualquier toma de decisiones.	4	4	4	



	Los colaboradores se comportan de acuerdo a los códigos de ética de la organización.	4	4	4	
Acuerdos	Los colaboradores llegan fácilmente a ponerse de acuerdo ante alguna disyuntiva surgida.	4	4	4	
	Los colaboradores ante un tema difícil, trabajan intensamente hasta encontrar la solución.	4	4	4	
Coordinación e integración	Los colaboradores suelen trabajar de manera consistente y predecible.	4	4	4	
	Los colaboradores se integran fácilmente a los proyectos desarrollados por la organización.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Adaptabilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo se encuentran las conductas que son comunes y que impactan en la manera consistente del en la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al cambio	Los colaboradores se adecuan fácilmente a los cambios presentados en el escenario laboral.	4	4	4	
	Los colaboradores se incorporan rápidamente a las nuevas directivas de la organización.	4	4	4	
Orientación al cliente	Los colaboradores toman decisiones siempre considerando el bienestar del usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores consideran la necesidad de los usuarios como oportunidad de generar nuevas estrategias.	4	4	4	
Aprendizaje significativo	Los colaboradores consideran al fracaso como una oportunidad de aprender y mejorar dentro de la organización.	4	4	4	
	Los colaboradores consideran el aprendizaje como un objetivo constante dentro de la organización.	4	4	4	



- **Cuarta dimensión: Misión**
- **Objetivos de la Dimensión:** se compone de los principios, convicciones y actividades que dan directriz a cada integrante que forma parte de la institución y que promueven su unidad y cohesión interna.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección de propósitos	Los colaboradores orientan sus actividades al desarrollo del proyecto de la organización a largo plazo.	4	4	4	
	Los colaboradores tienen en claro la misión que le da sentido y rumbo al desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
Metas y objetivos	Los colaboradores desarrollan actividades que los conduce hacia los objetivos trazados.	4	4	4	
	Los colaboradores comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	4	4	4	
Visión	Los colaboradores satisfacen las demandas a corto plazo sin comprometer la visión de la organización.	4	4	4	
	Los colaboradores sienten que la visión de la organización los entusiasma y motiva.	4	4	4	



Firma del evaluador.

DNI:10818079

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Desempeño laboral", La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Carlos Ledezma Pizarro		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Desempeño Laboral.
Autor:	Auqui Mendez, William.
Procedencia:	Ate – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Área de DEMUNA de la municipalidad de ATE Vitarte.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel en que se encuentra el desempeño laboral en dicha Institución.

4. Soporte teórico:

El Desempeño Laboral abarca la ejecución de los colaboradores en base a las tareas asignadas y contribuciones según su posición, influenciado por un mediador que regula la cooperación entre el colaborador y la organización (Faria, 2010).

La definición conceptual establece que la práctica laboral enmarca los actos de participación acordados entre la empresa y el colaborador, donde dicha participación es evaluada, monitoreada y ajustada a metas esperadas. (Ramos-Villagrasa, 2019).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Consiste en la consecución de los deberes destinados a cada colaborador de acuerdo a sus habilidades y dentro de su ámbito de acción, la cual apoya implícita o explícitamente al éxito de la organización (Ramos-Villagrasa, 2019).
	Desempeño en el contexto	Se refiere al proceder particular y espontáneo de cada colaborador ante situaciones imprevistas que aparecen en su área de acción y que superan largamente sus funciones asignadas por la institución. (Ramos-Villagrasa, 2019).
	Desempeño contraproducente	Se da cuando el colaborador actúa de forma mal intencionada y sin importar el perjuicio de la institución con tal de valer su propio beneficio (Ramos-Villagrasa, 2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Desempeño Laboral" elaborado por Auqui Méndez, William, en el año 2024, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Desempeño de la tarea, desempeño en el contexto, desempeño contraproducente.

- **Primera dimensión:** Desempeño de la tarea.
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo medida la consecución de los deberes destinados a cada colaborador de acuerdo a sus habilidades se cumple en su ámbito de acción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Los colaboradores organizan su trabajo para culminarlo a tiempo.	4	4	4	
Orientación a resultados	Los colaboradores realizan su trabajo teniendo en cuenta las metas a lograr.	4	4	4	
Prioridad	Los colaboradores son capaces de establecer sus prioridades.	4	4	4	
Eficiencia	Los colaboradores desarrollan su trabajo de forma eficiente.	4	4	4	
Tiempo	Los colaboradores gestionan su tiempo de forma eficiente.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Desempeño en el contexto.
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar el proceder particular y espontáneo de cada colaborador ante situaciones imprevistas que aparecen en su área de acción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Los colaboradores por iniciativa propia, empiezan nuevas tareas cuando la anterior ya fue completada.	4	4	4	
Desafíos	Los colaboradores asumen las tareas retadoras cuando están disponibles.	4	4	4	
Conocimientos actualizados	Los colaboradores dedican un tiempo a mantener actualizados los conocimientos de su puesto de trabajo.	4	4	4	
Competencias laborales	Los colaboradores se preocupan por actualizar sus competencias laborales.	4	4	4	

Soluciones	Los colaboradores proponen soluciones creativas frente a nuevos problemas.	4	4	4	
Responsabilidades	Los colaboradores asumen extra responsabilidades en el trabajo.	4	4	4	
Búsqueda de retos	Los colaboradores continuamente buscan nuevos retos en el trabajo.	4	4	4	
Participación	Los colaboradores participan de forma activa en reuniones y/o consultas del trabajo.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desempeño contraproducente
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar si el colaborador actúa de forma mal intencionada y sin importar el perjuicio de la institución con tal de valer su propio beneficio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas	Los colaboradores se quejan de asuntos pocos relevantes en el trabajo.	4	4	4	
Agudización del conflicto	Los colaboradores suelen agrandar los asuntos poco relevantes del trabajo.	4	4	4	
Exceso de negatividad	Los colaboradores se enfocan en los aspectos negativos del trabajo en vez que en los positivos.	4	4	4	
Negatividad con compañeros internos	Los colaboradores suelen conversar sobre los aspectos negativos del trabajo con otros compañeros.	4	4	4	
Negatividad con compañeros externos	Los colaboradores conversan con personas ajenas a la institución sobre los aspectos negativos de su institución.	4	4	4	



Firma del evaluador.

DNI: 10818079

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Cultura Organizacional", La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Heinrich Frank Pumacayo Sánchez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Metodología de la Investigación. - Docencia Universitaria.	
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Educación "EGYV"	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Cultura Organizacional.
Autor:	Auqui Mendez, William.
Procedencia:	Ate - Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Área de DEMUNA de la municipalidad de ATE Vitarte.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel en que se encuentra la cultura organizacional en dicha Institución.

4. **Soporte teórico:**

La CO abarca las pautas, principios, convicciones y conductas que son comunes entre los integrantes de una empresa y que impactan en la manera en que se llevan a cabo las labores y se relacionan en el ámbito de trabajo (Schein, 2010).

La definición conceptual establece que los colaboradores asimilan la cultura de su organización debido a que conviven dentro de ella y bajo su filosofía, creencias, normas y valores; en consecuencia, la mentalidad de una organización prevalece en el actuar del colaborador (Denison, 2019)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura organizacional	Involucramiento	Los colaboradores asimilan la cultura de su organización debido a que conviven dentro de ella y bajo su filosofía, creencias, normas y valores; en consecuencia, la mentalidad de una organización prevalece en el actuar del colaborador (Denison, 2019).
	Consistencia	Comprende los principios de igualdad y diferenciación, y con oportunidades para disfrutar de igualdad de condiciones. (Denison, 2019)
	Adaptabilidad	Son pautas, principios, convicciones y conductas que son comunes entre los integrantes de una empresa y que impactan en la manera en que se llevan a cabo las labores y se relacionan en el ámbito de trabajo (Denison, 2019)
	Misión	Los principios, convicciones y actividades que dan directriz a cada integrante que forma parte de la institución y que promueven su unidad y cohesión interna (Denison, 2019).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Calidad Educativa" elaborado por Auqui Méndez, William, en el año 2024, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Involucramiento, consistencia, adaptabilidad, misión.

- **Primera dimensión:** Involucramiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo el colaborador se encuentra involucrado con su organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Envolvemento.	Los colaboradores participan en la planificación de actividades de su área de trabajo.	4	4	4	
	Los colaboradores consideran que su participación en las actividades de la organización tiene impacto positivo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los colaboradores son considerados a participar en los diferentes grupos de trabajo continuamente.	4	4	4	
	Los colaboradores sienten que son parte del equipo en los trabajos de grupo.	4	4	4	
Desarrollo de capacidades	Los colaboradores consideran que el desarrollo de sus actividades va acorde a las delegadas por su jefe.	4	4	4	
	Los colaboradores son considerados en las capacitaciones que la organización promueve.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo se encuentra la consistencia del colaborador dentro de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores centrales	Los colaboradores toman en cuenta los valores de la organización para cualquier toma de decisiones.	4	4	4	



	Los colaboradores se comportan de acuerdo a los códigos de ética de la organización.	4	4	4	
Acuerdos	Los colaboradores llegan fácilmente a ponerse de acuerdo ante alguna disyuntiva surgida.	4	4	4	
	Los colaboradores ante un tema difícil, trabajan intensamente hasta encontrar la solución.	4	4	4	
Coordinación e integración	Los colaboradores suelen trabajar de manera consistente y predecible.	4	4	4	
	Los colaboradores se integran fácilmente a los proyectos desarrollados por la organización.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Adaptabilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo se encuentran las conductas que son comunes y que impactan en la manera consistente del en la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al cambio	Los colaboradores se adecuan fácilmente a los cambios presentados en el escenario laboral.	4	4	4	
	Los colaboradores se incorporan rápidamente a las nuevas directivas de la organización.	4	4	4	
Orientación al cliente	Los colaboradores toman decisiones siempre considerando el bienestar del usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores consideran la necesidad de los usuarios como oportunidad de generar nuevas estrategias.	4	4	4	
Aprendizaje significativo	Los colaboradores consideran al fracaso como una oportunidad de aprender y mejorar dentro de la organización.	4	4	4	
	Los colaboradores consideran el aprendizaje como un objetivo constante dentro de la organización.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Misión**
- **Objetivos de la Dimensión:** se compone de los principios, convicciones y actividades que dan directriz a cada integrante que forma parte de la institución y que promueven su unidad y cohesión interna.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección de propósitos	Los colaboradores orientan sus actividades al desarrollo del proyecto de la organización a largo plazo.	4	4	4	
	Los colaboradores tienen en claro la misión que le da sentido y rumbo al desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
Metas y objetivos	Los colaboradores desarrollan actividades que los conduce hacia los objetivos trazados.	4	4	4	
	Los colaboradores comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	4	4	4	
Visión	Los colaboradores satisfacen las demandas a corto plazo sin comprometer la visión de la organización.	4	4	4	
	Los colaboradores sienten que la visión de la organización los entusiasma y motiva.	4	4	4	



.....
Firma del evaluador.

DNI: 07684753

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Heinrich Frank Pumacayo Sánchez		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	<input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	- Metodología de la Investigación. - Docencia Universitaria.		
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Educación "EGYV"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Desempeño Laboral.
Autor:	Auqui Mendez, William.
Procedencia:	Ate - Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Área de DEMUNA de la municipalidad de ATE Vitarte.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel en que se encuentra el desempeño laboral en dicha Institución.

4. Soporte teórico:

El Desempeño Laboral abarca la ejecución de los colaboradores en base a las tareas asignadas y contribuciones según su posición, influenciado por un mediador que regula la cooperación entre el colaborador y la organización (Faria, 2010).

La definición conceptual establece que la práctica laboral enmarca los actos de participación acordados entre la empresa y el colaborador, donde dicha participación es evaluada, monitoreada y ajustada a metas esperadas. (Ramos-Villagrasa, 2019).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Consiste en la consecución de los deberes destinados a cada colaborador de acuerdo a sus habilidades y dentro de su ámbito de acción, la cual apoya implícita o explícitamente al éxito de la organización (Ramos-Villagrasa, 2019).
	Desempeño en el contexto	Se refiere al proceder particular y espontáneo de cada colaborador ante situaciones imprevistas que aparecen en su área de acción y que superan largamente sus funciones asignadas por la institución. (Ramos-Villagrasa, 2019).
	Desempeño contraproducente	Se da cuando el colaborador actúa de forma mal intencionada y sin importar el perjuicio de la institución con tal de valer su propio beneficio (Ramos-Villagrasa, 2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Desempeño Laboral" elaborado por Auqui Méndez, William. en el año 2024, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Desempeño de la tarea, desempeño en el contexto, desempeño contraproducente.

- **Primera dimensión:** Desempeño de la tarea.
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar en cómo medida la consecución de los deberes destinados a cada colaborador de acuerdo a sus habilidades se cumple en su ámbito de acción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Los colaboradores organizan su trabajo para culminarlo a tiempo.	4	4	4	
Orientación a resultados	Los colaboradores realizan su trabajo teniendo en cuenta las metas a lograr.	4	4	4	
Prioridad	Los colaboradores son capaces de establecer sus prioridades.	4	4	4	
Eficiencia	Los colaboradores desarrollan su trabajo de forma eficiente.	4	4	4	
Tiempo	Los colaboradores gestionan su tiempo de forma eficiente.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Desempeño en el contexto.
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar el proceder particular y espontáneo de cada colaborador ante situaciones imprevistas que aparecen en su área de acción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Los colaboradores por iniciativa propia, empiezan nuevas tareas cuando la anterior ya fue completada.	4	4	4	
Desafíos	Los colaboradores asumen las tareas retadoras cuando están disponibles.	4	4	4	
Conocimientos actualizados	Los colaboradores dedican un tiempo a mantener actualizados los conocimientos de su puesto de trabajo.	4	4	4	
Competencias laborales	Los colaboradores se preocupan por actualizar sus competencias laborales.	4	4	4	



Soluciones	Los colaboradores proponen soluciones creativas frente a nuevos problemas.	4	4	4	
Responsabilidades	Los colaboradores asumen extra responsabilidades en el trabajo.	4	4	4	
Búsqueda de retos	Los colaboradores continuamente buscan nuevos retos en el trabajo.	4	4	4	
Participación	Los colaboradores participan de forma activa en reuniones y/o consultas del trabajo.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desempeño contraproducente
- **Objetivos de la Dimensión:** Verificar si el colaborador actúa de forma mal intencionada y sin importar el perjuicio de la institución con tal de valer su propio beneficio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas	Los colaboradores se quejan de asuntos pocos relevantes en el trabajo.	4	4	4	
Agudización del conflicto	Los colaboradores suelen agrandar los asuntos poco relevantes del trabajo.	4	4	4	
Exceso de negatividad	Los colaboradores se enfocan en los aspectos negativos del trabajo en vez que en los positivos.	4	4	4	
Negatividad con compañeros internos	Los colaboradores suelen conversar sobre los aspectos negativos del trabajo con otros compañeros.	4	4	4	
Negatividad con compañeros externos	Los colaboradores conversan con personas ajenas a la institución sobre los aspectos negativos de su institución.	4	4	4	

Firma del evaluador.

DNI: 07684753

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna.

➔ **Fiabilidad**

Escala: Variable 1: Cultura Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	24

➔ **Fiabilidad**

Escala: Variable 2: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	18

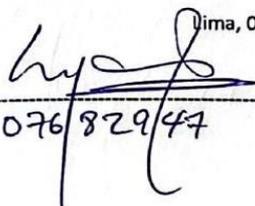
Anexo 5. Consentimiento informado



DECLARACIÓN JURADA: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Apellidos y nombres	AUQUI MENDEZ, William
DNI	07682947
Código de estudiante	7003090943
Campus	ATE VITARTE
Programa	MAESTRIA DE GESTION PUBLICA
Modalidad	VIRTUAL
Grupo	2024-I
Docente asesor	DR. GODOY CASO, Juan

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado **"Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una defensoría municipal del Niño y del adolescente de la Región Lima, 2024"**, NO requiere el consentimiento informado; dado que el estudio no implica intervenciones, tratamientos o manipulaciones que puedan afectar a individuos, **No existen riesgos físicos, psicológicos, sociales o económicos** para los participantes. Además, se garantizará que cualquier dato utilizado se maneje de manera anónima y confidencial, cumpliendo con todas las normativas éticas y legales. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Firma:  Lima, 06 de junio del 2024
DNI: 07682947



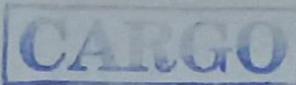
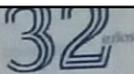
Huella digital

Anexo 7. Análisis complementario

VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL																								
D1: Implicación						D2: Consistencia						D3: Adaptabilidad						D4: Misión						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5
3	2	4	4	4	5	4	3	4	5	5	2	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5
4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
7	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4
9	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3
10	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5
11	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3
12	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	2	5
16	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5
17	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3
18	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5
19	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4
20	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																		
D1: Desempeño en la tarea					D2: Desempeño en el contexto								desempeño contraproduce					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
6	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
7	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4
11	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	2	3
14	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	5	5	2	4	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	5	3	4	2	3	3	4
16	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	5	5	3	2	4	2	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3
18	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4
19	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	2	4	4

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo de la tesis

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 18 de junio del 2024

Señor (a):
Lic. Franco Vidal Morales.
Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA:
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE ATE.

Nº de Carta : 0134 – 2024 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 18 de junio del 2024

Tengo a bien dirigirme a usted para saludar cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

La presente es para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según sea el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

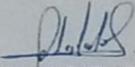
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

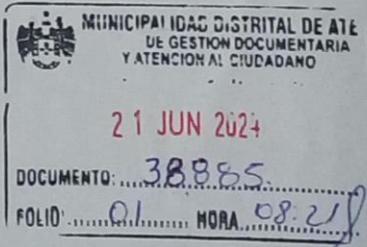
- 1) Apellidos y nombres de estudiante : **AUQUI MENDEZ , WILLIAM**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE DE LA REGIÓN LIMA, 2024”.**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted amablemente se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

 
Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
21 JUN 2024
DOCUMENTO: 38885
FOLIO: 01 HORA: 08:21

“Somos la universidad de los que quieren salir adelante”

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate
Correo: posgrado.ate@ucv.edu.pe
Celular: 986 326 023 www.ucv.edu.pe



Anexo 9: Otras evidencias

Matriz de operacionalización de variables

Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una defensoría municipal del niño y adolescentes de la región Lima, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación hay entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación hay entre el involucramiento y el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024?</p> <p>2. ¿Qué relación hay entre la consistencia y el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024?</p> <p>3. ¿Qué relación hay entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024?</p> <p>4. ¿Qué relación hay entre la misión y el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. El involucramiento se relaciona con el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>2. La consistencia se relaciona con el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>3. La adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>4. La misión se relaciona con el desempeño laboral del personal de las defensorías municipal de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La cultura organizacional se vincula positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de las defensorías municipales de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. El involucramiento se vincula positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de las defensorías municipales de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>2. La consistencia se vincula positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de las defensorías municipales de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>3. La adaptabilidad se vincula positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de las defensorías municipales de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p> <p>4. La misión se vincula positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de las defensorías municipales de niños y adolescentes de Lima, 2024.</p>	Variable 1: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Involucramiento	- Envolvimiento - Trabajo en equipo - Desarrollo de capacidades	1 - 6	- Alto
			Consistencia	- Valores centrales - Acuerdos - Coordinación e integración	7 - 12	- Regular
			Adaptabilidad	- Orientación al cambio - Orientación al cliente - Aprendizaje significativo	13 - 18	- Bajo
			Misión	- Dirección de propósitos - Metas y objetivos - Visión	19 - 24	
			Variable 2: Desempeño Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Desempeño de la tarea	- Organización - Orientación a resultados - Prioridad - Eficiencia - Tiempo	1 - 5	
			Desempeño en el contexto	- Iniciativa - Desafíos - Conocimientos actualizados - Competencias laborales - Soluciones - Responsabilidades - Búsqueda de retos - Participación	6 - 13	- Eficiente -Regular - Deficiente
Desempeño contraproducente	- Quejas - Agudización del conflicto - Exceso de negatividad - Negatividad con compañeros internos - Negatividad con compañeros externos	14 - 18				