



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Identidad institucional y cultura corporativa en los
trabajadores del CAP III Metropolitano. Ayacucho 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Erin Yanissa Valenzuela Retamozo

ASESORA:

Mg. Maritza Rodríguez Lizana

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ-2018

Página del Jurado

.....
Dr. Edwin Huarancca Rojas
Presidente

.....
Dr. Jorge Luis Meléndez Rosales
Secretario

.....
Mg. Maritza Rodríguez Lizana
Vocal

A mi hijo, razón de ser y motivo de superación personal y profesional.

A mi esposo, por su comprensión y apoyo en el logro de mis objetivos profesionales.

A mis padres, por el amor, esfuerzo y sacrificio entregado.

Erin

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad para seguir consolidando el perfeccionamiento académico de los profesionales de nuestro país.

A la Universidad César Vallejo, por la formalidad demostrada en el desarrollo de los estudios de posgrado.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por compartir su vasta experiencia, la misma que ha servido para consolidar nuestra vocación profesional.

A la Mgtr. Maritza Rodríguez Lizana, por el profesionalismo y apoyo desinteresado recibido en todo el proceso de asesoramiento del trabajo de investigación.

Al personal directivo, profesional y asistencial del CAP III Metropolitano de Ayacucho, por su valiosa colaboración en el recojo de información.

La autora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Valenzuela Retamozo, Erin Yanissa, identificada con DNI N° 43898940, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Identidad institucional y cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, enero 2018

.....
Valenzuela Retamozo, Erin Yanissa
DNI N° 43898940

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Identidad institucional y cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017”; con la finalidad de analizar la relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema.....	35
1.5 Justificación del estudio	35
1.6 Hipótesis	36
1.7 Objetivos.....	37
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.2.2.Operacionalización	40
2.3. Población y muestra	41
2.3.1.Población	41
2.3.2.Muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.4.1.Técnicas	42
2.4.2.Instrumentos	42
2.4.3.Validez	42

2.4.4. Confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos.....	43
2.6. Aspectos éticos.....	43
III. RESULTADOS	44
3.1. A nivel descriptivo.....	45
3.2. A nivel inferencial	50
3.2.1. Comprobación de hipótesis	51
3.2.1.1. Para la hipótesis general	51
3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1	53
3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2	55
3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3	57
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES.....	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	68

Anexos

Instrumentos de recolección de datos

Validez de los instrumentos

Matriz de consistencia

Constancia

Registros fotográficos

RESUMEN

El estudio asumió como objetivo analizar la relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano de Huamanga, Ayacucho en el año 2017. Para lo cual consideró los lineamientos metodológicos del enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional transversal. La población de estudio estuvo conformada por 45 profesionales que laboran en el área de estudio y la muestra consideró a igual número de unidades de estudio. La técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y el instrumento que posibilitó el registro de datos fue el cuestionario para ambas variables. El procesamiento, análisis e interpretación de los datos demandó el uso de técnicas y elementos estadísticos, tales como tablas y el cálculo de estadígrafos de correlación. Los resultados afirman que el 57,8% de los trabajadores consideran que tanto la identidad institucional como la cultura corporativa son regulares; mientras que las conclusiones registran que existe relación directa muy alta entre la identidad institucional y la cultura corporativa, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,823$; mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,00$ se ha asumido la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Palabras clave:

Identidad institucional/ cultura corporativa

ABSTRACT

The study aimed to analyze the relationship between institutional identity and corporate culture in workers of the Metropolitan CAP III of Huamanga, Ayacucho in 2017, for which it considered the methodological guidelines of the quantitative approach and cross-sectional descriptive, descriptive design. The study population consisted of 45 professionals working in the study area and the sample considered an equal number of study units. The technique used in the collection of information was the survey and the instrument that made it possible to record data was the questionnaire for both variables. The processing, analysis and interpretation of the data demanded the use of statistical techniques and elements, such as tables and the calculation of correlation statisticians. The results affirm that 57,8% of the workers consider that both the institutional identity and the corporate culture are regular; while the conclusions show that there is a moderate direct relationship between the institutional identity and the corporate culture, as the value of $\tau_{ab} = 0.863$, while being the $p\text{-value} = 0.00$ the alternative hypothesis has been assumed and the null hypothesis has been rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%.

Key words:

Institutional identity / corporate culture

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La mayoría de los países europeos consideran que la dirección y gerencia de instituciones de salud deben procurar el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de las personas que pertenecen a la institución, en la medida que actualmente se prioriza la tenencia del capital humano, que constituye la base esencial de toda la organización, porque de ella depende la eficiencia y eficacia del servicio que presta.

Según el estudio desarrollado en Lisboa Guimaraes (2013), la mayoría de las organizaciones que prestan el servicio de salud, presentan dificultades porque los profesionales que laboran en sus instituciones no tienen desarrollado la capacidad de pertenencia e identidad respecto a la misión y visión de la institución. Es decir, no hacen suyo los objetivos institucionales, lo que perjudica ostensiblemente la construcción de una cultura corporativa basada en la práctica de valores y la interrelación armoniosa entre todos sus miembros.

Se cuenta con registros estadísticos proporcionados por el estudio desarrollado en la provincia de Mendoza, Argentina, Dellepeani (2014), que afirma la problemática que presentan los centros de salud, respecto al poco compromiso que demuestran los trabajadores respecto al logro de los objetivos institucionales, fenómeno que determina que la calidad de los servicios de salud que brindan las instituciones tomadas como área de estudio, no alcance los estándares mínimos establecidos en la documentos normativos, demostrándose que la creación y promoción de un identidad institucional, en gran medida favorece la construcción de una cultura corporativa adecuada, que redundará en beneficio de la calidad del servicio que brindan las organizaciones.

Las corporaciones y organizaciones empresariales e institucionales a nivel mundial, tal como lo señala Rivera (2014), han optado por dirigir la mirada a la consolidación de la cultura corporativa de la empresa, porque esta representa un elemento esencial e imprescindible en el logro de los objetivos

institucionales, en la medida que fortalece y asegura un ambiente cómodo y agradable en el que los trabajadores ofrecen lo mejor de sus capacidades y potencialidades para beneficio de la organización.

En el ámbito nacional, podemos manifestar que existen diferentes estudios, por ejemplo, Velásquez (2015) que demuestran la importancia de promover y fomentar la identidad institucional por parte de los trabajadores, como condición básica para garantizar la eficiencia y la efectividad en el servicio brindado, la misma que depende de una organización basada en la confianza, respeto y valoración del trabajo que realiza cada uno de los trabajadores, que en conjunto representan lo que se denomina cultura corporativa.

Existen reportes a nivel del Ministerio de Salud, realizado por Gonzales (2015) que demuestran que una de las causas sustanciales en las dificultades que presentan los establecimientos de salud respecto a la calidad del servicio que brindan, son las dificultades que presentan a nivel del clima institucional, la misma que se debe a la falta de identidad institucional, por parte de los trabajadores, quienes no hacen suyo la misión y visión de la institución, perjudicando considerablemente los procesos asistenciales, logísticos, administrativos y las relaciones interpersonales.

En nuestro país según Costa (2014), uno de los elementos esenciales en el desarrollo de las organizaciones es la comunicación, la misma que determina la imagen y apreciación que tienen los usuarios de la organización, por lo mismo, es necesario consolidar una comunicación asertiva y empática al interior de las instituciones, la misma que permite consolidar una cultura corporativa que se sustenta en el respeto y la valoración del trabajo desempeñado por todas las personas que laboran en la institución.

Lo que se puede apreciar en la mayoría de las organizaciones de nuestro país, principalmente en aquellas que son del estado; es decir, las instituciones públicas, es la falta de compromiso e identidad con su institución, la misma que no permite construir una cultura corporativa que atienda las necesidades y expectativas de la organización, perjudicando el logro de los objetivos

institucionales, caracterizada, en la mayoría de los casos por un pésimo servicio que ofrecen a sus usuarios.

Para Vargas (2015), la identidad institucional que demuestra el trabajador con su institución, permite afianzar una cultura de servicio; es decir, el afán y el esmero de los trabajadores por asegurar que la institución cumpla con los objetivos previstos, la misma que se refleja en la calidad de atención que brindan las organizaciones y que redundará en la calidad de atención que brindan a sus usuarios.

Según reportes de la Defensoría del Pueblo (2016), se han reportado numerosas denuncias de usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de nuestra región, correspondiendo el 68%, a la atención que brinda el CAP III Metropolitano de Ayacucho, en la mayoría de los casos, referidos a la mala atención y al pésimo servicio que brinda este nosocomio, debido a que los procesos y procedimientos de atención al público, no satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios, en la medida que los trabajadores de esta dependencia demuestran poco interés en brindar un servicio de calidad, demostrando una falta de identidad con los objetivos institucionales.

En el reporte anual emitido por la Oficina de Personal del CAP III Metropolitano de Ayacucho, se registra que, el 65% de los trabajadores no demuestra interés ni motivación por cumplir cabalmente el trabajo encomendado, es decir, si bien existe profesionalismo en su desempeño, el trato a los usuarios no es el más adecuado, limitándose a cumplir sus funciones estrictamente según los protocolos establecidos normativamente, sin mostrar interés en la parte afectiva del usuario, como es el caso del trato, la amabilidad, el afecto y la tolerancia a ciertas exigencias, producto de los males que los aquejan.

Este panorama nos permite justificar la realización de un estudio de investigación que considere la importancia que reviste la identidad institucional del trabajador y cómo se relaciona con la construcción y promoción de la cultura corporativa, con la intención de analizar y determinar el grado de correlación y la intensidad entre las variables de estudio.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional, contamos con el estudio realizado por Mendoza (2014) titulado: Relación de la identidad institucional y la comunicación corporativa en los centros de salud del distrito federal de Chiapas, México. Estudio de corte correlacional que consideró a 125 unidades de estudio. La técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y el instrumento que hizo posible el registro de los datos fue el cuestionario. Los resultados afirman que, existe correlación directa y significativa entre las variables de estudio, que significa que el clima institucional depende en gran parte de la forma y modelo de gestión que se implementa en las áreas de estudio, las mismas que garantizan la prestación de un mejor servicio de la salud.

De la misma manera, se cuenta el estudio desarrollado por Candriotti (2014), quien desarrolló un estudio titulado: Relación entre el liderazgo estratégico y el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de El Salta, Córdoba, Argentina. Estudio correlacional que tuvo como muestra 80 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó un cuestionario para conocer su opinión sobre la forma de cómo se dirige administrativamente a la institución. Los resultados afirman que, existe a nivel de la entidad estilos de dirección que no responden a las exigencias y expectativas de los trabajadores y del público en general, debido a que responde a criterios de organización vertical y estructural, más no así funcional.

Otro estudio acopiado fue el de Miranda (2014) titulado: Identidad institucional y la cultura organizacional en los establecimientos de salud de la Red del Cáucaso, Bogotá, Colombia. Estudio que se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa y contó con 85 profesionales de la salud como muestra de estudio. La técnica utilizada para el recojo de información fue la encuesta y el instrumento elaborado y aplicado para el registro de los datos fue el cuestionario para ambas variables. Los resultados afirman que los hábitos, costumbres y formas de interrelación establecido por los trabajadores del área de estudio, han permitido la consolidación de una cultura organizacional adecuada, la misma que

garantiza y afianza la identidad y el compromiso que demuestran los trabajadores, lo que permite que la institución ofrezca un servicio de calidad, para beneficio de sus usuarios.

A nivel nacional, contamos con el estudio desarrollado por Rivera titulado: Liderazgo estratégico y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional de Moquegua, 2014, que asumió el tipo de investigación no experimental, estudio de corte cuantitativo que tuvo como muestra de estudio a 50 trabajadores administrativos de la mencionada instancia de salud, el instrumento utilizado para recoger información fue la escala de actitudes y los resultados afirman que, existe desinterés y desmotivación respecto al identidad institucional de los trabajadores, debido a que la entidad no genera espacios para el desarrollo personal y profesional de los mismos, hecho que se refleja en una mala atención al público usuario.

Otro estudio considerado como antecedente fue desarrollado por Rivera (2014), titulado: Relación del liderazgo estratégico en el clima organizacional en los centros de salud del Cono Sur, Lima. Estudio correlacional que consideró a 56 trabajadores como muestra de estudio. El diseño de investigación utilizado fue el descriptivo correlacional y la técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados afirman que, en la sede judicial de Huaura, se ha registrado que el 68% de trabajadores consideran que el clima organizacional no es adecuado, debido a que los directivos que tienen a cargo la gestión institucional no priorizan ni valoran el desarrollo de capacidades de su personal, debido a que aún mantienen un paradigma organizacional basado en el criterio funcional normativo, la misma que no permite aprovechar las capacidades personales y profesionales que poseen los trabajadores.

Gamarra (2016) desarrolló un estudio titulado: Organización corporativa y cultura organizacional en el Hospital Metropolitano de Lambayeque, 2016. La ejecución de este estudio se ha ceñido a las exigencias investigativas del diseño correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 69 profesionales de la salud y la técnica empleada en

el acopio de información fue la encuesta. El instrumento que operativizó el recojo de datos fue el cuestionario y los resultados afirman que, el estilo de dirección empleada por los directivos de nosocomio en mención, han permitido construir una cultura organizacional basada en valores y principios, las mismas que han determinado o gestado el interés y la identificación de los trabajadores con los objetivos institucionales, lo que ha permitido que los servicios que brinda este hospital satisfaga las expectativas y las demandas de los usuarios.

Para el caso de los antecedentes a nivel regional contamos con el estudio desarrollado por Ancasi (2015), titulado: Identidad institucional y competencias directivas en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Estudio que asumió como diseño de investigación el descriptivo correlacional y tuvo como muestra de estudio a 120 trabajadores de la mencionada universidad. La encuesta fue la técnica utilizada en el recojo de información, mientras que el cuestionario permitió el recojo de los datos. Los resultados afirman que, existen poco interés y motivación por parte de los trabajadores del área de estudio para hacer suyo y empoderarse de los objetivos, misión y visión de la universidad, lo que condiciona el desempeño laboral, debido a que el estilo de gestión institucional que se viene implementado en esta casa superior de estudios, no valora el desempeño profesional, la misma que se evidencia en la falta de políticas de incentivos, lo que en gran medida perjudica la gestión institucional.

Bendezú (2015), desarrolló un estudio de investigación titulado: Identidad institucional y calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. En la ejecución de este estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional, en ese sentido consideró a 85 trabajadores como muestra de estudio. Para el acopio de información y en función al diseño de investigación utilizado se aplicó un cuestionario, la misma que permitió recoger los datos a partir de los cuales se logró sistematizar las conclusiones del estudio. Los resultados afirman que, la forma como se desarrolla la gestión institucional en el área de estudio, obedece a estructuras normativas lo que no permite flexibilidad en la organización del personal y de las instancias según criterios

técnicos y estratégicos, reflejándose en la poca predisposición de los trabajadores para brindar un servicio de calidad a los usuarios, por lo que se hace necesario implementar y afianzar estrategias y así mejorar la identidad institucional de parte de los trabajadores.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Identidad institucional

Para Álvarez (2014) la identidad institucional es la facultad, capacidad y predisposición que demuestra el trabajador para hacer suyo la misión y la visión de la organización. Como se puede apreciar, la identidad institucional es un sentimiento de identificación que muestra el trabajador respecto a los valores que profesa la organización, por lo que le permite desarrollar con responsabilidad y motivación aquello que se le es encargado de realizar.

La identidad institucional se ve fortalecido en función a la valoración del trabajo que realiza la persona al interior de la organización, porque considera que la labor que realiza es importante y que contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Para Hernández (2013) la identidad institucional demanda la convergencia de otros factores, tales como el clima organizacional, la política de incentivos, los sistemas de comunicación, entre otros, por ello es necesario manifestar que las organizaciones deben procurar satisfacer las necesidades y demandas de los trabajadores, quienes, a través de estos gestos y actitudes, se comprometen más con los objetivos institucionales, porque están empoderados y hacen suyo la misión y la visión de la institución.

La identidad institucional presenta características propias, las mismas que permiten mejorar los niveles de satisfacción de las personas, principalmente de los trabajadores, las mismas que distinguen el esfuerzo y responsabilidad con la que cada uno de los trabajadores realiza o desempeña su labor, por lo que a nivel de las organizaciones se deben

promover políticas de incentivos que reconozcan y valoren el trabajo realizado.

La identidad institucional demanda la predisposición positiva de los trabajadores, quienes consideran que su centro de trabajo es su segundo hogar, por lo que no escatiman esfuerzos para que todo al interior de su centro de labor se realice y desarrolle de la mejor forma, por ello es que las organizaciones procuran generar espacios de dialogo e interrelación que fortalecen los vínculos afectivos entre el trabajador y la organización.

Según Fernández (2014), muchos de los problemas que aquejan a las organizaciones en nuestro país, es la falta de identidad y compromiso que demuestran los trabajadores con su institución, lo que genera que exista apatía y desinterés por asumir profesionalmente las responsabilidades asignadas, lo que perjudica el logro de los objetivos institucionales. En la mayoría de los casos debido a que no existe una política de desarrollo del potencial humano, por parte de los que dirigen las instituciones, lo que desmotiva el interés de los profesionales que laboran, generalmente en las instituciones públicas. El desinterés mostrado por los trabajadores repercute negativamente en la efectividad de la gestión, la misma que se traduce en reclamos y observaciones por parte de los usuarios a la calidad del servicio ofrecido por estas dependencias.

De lo señalado por el autor mencionado, se debe manifestar, que efectivamente, la mayoría de las denuncias de mal servicio recibido por parte de los usuarios, provienen de dependencias estatales y coincidentemente aquellas que brindan el servicio de salud a la población y, en la mayoría de los casos, están referidos al trato recibido y al desinterés de los trabajadores en ofrecer un servicio de calidad.

Según Orellana (2014), existe una correlación directa entre la identidad institucional y la efectiva gestión de la institución; es decir, que el compromiso que asume el trabajador para hacer suyo y empoderarse de la misión, la visión y los valores de la institución, son esenciales para asegurar un servicio de calidad a sus usuarios, en la medida que el trabajador siente

y percibe que de su esfuerzo, responsabilidad y el profesionalismo empleado en la actividad que realiza, depende los logros a nivel institucional. Por ello, es necesario que los profesionales que tienen la responsabilidad de dirigir las instituciones, deben asegurar construir una cultura corporativa que asegure un espacio cómodo, agradable y expectante para los trabajadores, solo así podrá empoderar a los trabajadores de la necesidad y la responsabilidad de asegurar el logro de los objetivos institucionales.

Para Maslow (2000), los seres humanos sienten la necesidad de obtener la seguridad a nivel personal, profesional y familiar. Esta necesidad permite que las personas sientan y consideren que identificarse con las demás personas, con los objetivos de la institución o del colectivo es necesario e imprescindible, por lo que en su afán de asegurar dicha seguridad, trata de hacer suyo los objetivos, metas, ideales y sueños, las mismas que garantizan su necesidad de pertenencia.

Según lo señalado, es consustancial al hombre la necesidad de identificarse con personas, con objetivos, con la misión y visión de las instituciones donde laboran, con el grupo colectivo, entre otros, por tal razón busca satisfacer sus necesidades, primero a nivel individual, luego a nivel grupal y cuando encuentra las condiciones que lo satisfacen, hacen suyos los propósitos colectivos, pero en la mayoría de los casos, no encuentra espacios ni las condiciones que le permitan identificarse con los objetivos colectivos, como es el caso a nivel de las instituciones, lo que lo desmotiva y pierde el interés por el trabajo que realiza y no se identifica con los objetivos institucionales.

Formación continua

En relación a las dimensiones de la variable identidad institucional se tiene la **formación continua**, que según Balbuena (2014) es el proceso intencionado que permite a los trabajadores apropiarse de información actualizada de temas y tópicos relacionados con la función que cumplen al interior de la organización.

La formación continua requiere de disciplina y perseverancia del trabajador, quien considera que el autoaprendizaje permite el desarrollo de sus capacidades y potencialidades, las mismas que, a través de la perseverancia, debe asegurar alcanzar los objetivos previstos. La formación continua es un proceso difícil y complicado para los trabajadores, pues demanda de ellos la inversión de tiempo y dinero, los horarios de trabajo, muchas veces no permite que el trabajador tenga facilidades para desarrollar este tipo de actividades.

La formación continua en el trabajador asegura que el desarrollo de las potencialidades puestos al servicio de la organización redunde en el logro de los objetivos institucionales. Por esta razón, se hace necesario que las organizaciones presten las facilidades, tanto económicas, como de tiempo a fin que el trabajador pueda capacitarse y actualizar en aquello que es de interés de la organización de la suya propia.

La formación continua tiene y presenta varias modalidades, entre ellas tenemos a los cursos de capacitación, que vienen a ser actividades de aprendizaje desarrollada en un tiempo corto, las mismas que están orientadas a desarrollar alguna habilidad o capacidad específica del trabajador.

Para Palacios (2014), la formación continua requiere de un elemento vital. Este viene a ser el interés y la motivación del profesional. Sin estos elementos, cualquier iniciativa para mejorar el desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas, queda truncada, porque no existe horizonte u objetivo definido, que le permita mantenerse en las actividades programadas para tal fin.

Corroborando lo señalado por el autor mencionado, se puede manifestar que muchas veces, algunas entidades organizan cursos y talleres de especialización con el objetivo de desarrollar las capacidades y competencias laborales de sus trabajadores. En ese sentido, en la mayoría de los casos, no logran captar el interés de los participantes, por lo que desisten de seguir asistiendo a este tipo de eventos académicos,

perjudicando, no solo su desarrollo profesional y personal, sino de la organización en su conjunto, porque existe mayor probabilidad de mejorar el servicio que la institución ofrece cuando el personal posee las competencias profesionales que le permiten hacer un trabajo efectivo.

Para Dolorier (2014), la formación continua es vital en el desarrollo de la organización, porque en un mundo tan vertiginoso y competitivo, la única forma de sobrevivir y salir adelante, es la eficiencia con el que labora el capital humano que posee. Efectivamente, no existe mejor estrategia a nivel empresarial para mantenerse en vigencia, la de mejorar y asegurar el desarrollo de las capacidades y competencias de su capital humano, porque en estos tiempos, la tecnología que se requiere puede ser adquirido sin dificultad alguna; pero, lo que no es fácil de asegurar es contar con el personal idóneo para desempeñar una tarea, de ahí la necesidad que las instituciones tengan que establecer una política de incentivos, que logre satisfacer las expectativas laborales de sus trabajadores, y la mejor forma de asegurarla, viene a ser la formación continua de sus trabajadores.

Según Buendía (2014), actualmente uno de los pilares que sostienen la competitividad de las organizaciones viene a ser la formación continua de su personal, porque consideran que el capital humano es el activo más importante, porque gracias al desarrollo de las competencias y habilidades, se garantiza un desempeño laboral efectivo, repercutiendo favorablemente en los niveles de producción y productividad.

La realidad de la formación continua en las empresas estatales es la falta de identidad con la institución, la misma que determina que los trabajadores no se interesen en mejorar su desempeño laboral porque no se sienten identificados con la visión y la misión de la institución, lo que genera que la mayoría de las veces que se programan cursos o talleres de capacitación, no se tenga la asistencia masiva de todos los trabajadores, porque consideran que este tipo de eventos académicos es una imposición o una obligación y no le encuentran sentido a desarrollarlos.

Trabajo en equipo

Otra dimensión considerada viene a ser el **trabajo en equipo** que según Miranda (2014) es una técnica, por otros considerados como estrategia en el que se aúnan esfuerzos comunes para el logro de objetivos únicos. En ese sentido se debe de manifestar que actualmente las organizaciones demandan que los trabajadores tengan la capacidad y habilidad para el trabajo en equipo, porque la idea o paradigma del trabajo individual ha sido superado porque existe mayor probabilidad de éxito en una tarea encomendada a través de la convergencia y apoyo de varias personas trabajando con propósitos comunes.

El trabajo en equipo para este autor resulta ser una técnica que potencializa el esfuerzo individual, porque permite aunar esfuerzo intelectuales y procedimentales, que permiten el logro de objetivos comunes. Para que esta técnica o estrategia sea efectiva demanda la predisposición para aprender de las personas convocadas y así realizar una tarea común.

Es necesario precisar que, actualmente, las organizaciones tienen o exigen como requisito para laborar la capacidad de empatía, asertividad y tolerancia de las personas, porque sin ella no podrían interrelacionarse convenientemente entre ellas, lo que implica que el trabajo en equipo no podría ser realizada, disminuyendo la probabilidad de alcanzar los objetivos comunes.

Para Valverde (2012), actualmente no se concibe que las organizaciones sustenten su trabajo solamente en el esfuerzo individual de sus trabajadores, porque las exigencias y necesidades de manejar información demanda el trabajo en equipo, pues así potencializa y reúne el esfuerzo individual en logros colectivos, beneficiando así a la organización, en la medida que los talentos particulares se potencializan en el esfuerzo mancomunado de todos los trabajadores.

Como se puede apreciar, los tiempos han cambiado; lo que implica que existe innumerable cantidad de información que es por decirlo así, casi

imposible que pueda ser procesada por una sola persona; además, las necesidades y requerimientos de la organización compromete el trabajo en equipo de todos los trabajadores, lo que favorece para mejorar un clima institucional adecuado, y sobre todo, afianzar una cultura de servicio, no solo a los usuarios, sino también entre los mismos trabajadores, quienes en la práctica observan y valoran el esfuerzo de cada uno de sus compañeros, asignándole significatividad al producto logrado.

Para Vargas (2014), la tendencia laboral en las organizaciones mundiales, es la promoción del trabajo en equipo, porque asegura el producto logrado, como consecuencia del esfuerzo y la sinergia empleada en materializarla, le asigna un valor significativo y afectivo, mejorando las relaciones interpersonales de los trabajadores y, sobre todo, generando sinergias que fortalecen la consolidación de una cultura corporativa basada en la cooperación mutua entre todos los trabajadores.

Clima institucional

Otra dimensión considerada en este trabajo de investigación es el ***clima institucional***, que según Villavicencio (2014) es la percepción subjetiva que se tiene sobre el espacio o entorno laboral donde se desenvuelve el trabajador, condicionada por las costumbres, hábitos e interrelación que se practican y mantienen al interior de la institución.

El clima institucional, actualmente, es considerado como un componente esencial y vital en el desarrollo evolutivo de las organizaciones, porque ella supedita muchos otros factores que son importantes en el logro de los objetivos institucionales, tales como la satisfacción laboral, la motivación, la cultura corporativa, etc.

El clima institucional para Guimaraes (2013) constituye un elemento esencial en el desarrollo organizacional, porque de ella depende muchas veces el compromiso que adquiere el trabajador con la empresa, haciendo suyo los objetivos institucionales. Es decir, el clima institucional es la percepción positiva que interioriza el trabajador, sobre el ambiente de trabajo

en el que se desempeña, generando en él, actitudes y posturas empáticas, porque considera que su forma y manera de pensar es respetada y que las interrelaciones que se producen al interior de la organización están sustentadas en el respeto mutuo y la valoración del esfuerzo desplegado.

Como se puede observar, este autor considera que el clima institucional es vital en el desarrollo de las organizaciones, porque predispone, de sobre manera, el nivel de identificación y compromiso que tiene el trabajador, elevando los niveles de satisfacción y desempeño laboral, las mismas que redundan en beneficio de la institución.

Para Ortiz (2014), el clima institucional no es otra cosa que el reflejo de las formas y maneras de interrelación que se establecen entre los trabajadores de una dependencia; es decir, que si los trabajadores sustentan sus formas de interrelacionarse en valores como respeto, confianza, credibilidad y responsabilidad, es más probable que el clima organizacional responda y discurra bajo estos preceptos, la misma que influye positivamente en el desempeño laboral y fundamentalmente en el logro de los objetivos institucionales.

La mayoría de los problemas de gestión que se tiene en las instituciones públicas de nuestro país, está relacionada al perjudicial clima institucional que se percibe en el ambiente de trabajo, la misma que es reflejo del nivel y características de las interrelaciones personales que se establece entre los trabajadores de la organización. En ese sentido, se hace necesario que a nivel de las organizaciones y entidades públicas, se afiance y fortalezca un estilo de comunicación asertiva, empático y tolerante. Gracias a ello, se podrán alcanzar logros y objetivos comunes para beneficio, no solo de los usuarios, sino también de la institución en general.

Cultura corporativa

Según Herrera (2014), la cultura corporativa es el elemento esencial que mantiene unida a la organización, porque refleja los valores, tanto sociales, como corporativos, que todos los trabajadores comparten,

expresados en costumbres, normas, valores y tradiciones que se gestan al interior de una organización, asignándole una imagen particular, la misma que la diferencia de otras instituciones.

Como se puede apreciar, la cultura corporativa es la amalgama de los valores y las costumbres que se construyen en el entorno de trabajo, que es propio y particular de la empresa, generalmente ligada a la visión y la misión de la organización. Este tipo de estructuras es la que no poseen las instituciones y organizaciones en nuestro país, porque muchos de los trabajadores se sienten ajenos a los intereses institucionales, por lo que cumplen la tarea encomendada bajo el precepto de que es una obligación, por lo que no le asignan el profesionalismo y el entusiasmo necesario para que producto o servicio ofrecido sea de calidad.

En opinión de Santillán (2010), los comportamientos y actitudes que asumen los trabajadores respecto a la identidad institucional depende de la cultura corporativa que se practica en la organización, porque implica valores compartidos, así como las creencias de la forma y manera de cómo se ofrece el producto o servicio, por tanto, la cultura corporativa comprende bajo sus supuestos, todo un sistema de creencias, las mismas que determinan y afectan considerablemente la eficiencia y el desempeño laboral.

Definitivamente, la cultura corporativa condiciona el desempeño laboral, porque las creencias y los valores que sostienen a la organización se impregnan en la parte subjetiva del trabajador, así se tiene por ejemplo, que si el profesional que labora en una institución piensa que esta no ofrece un buen servicio, necesariamente su nivel de desempeño y eficiencia se adecúan a esta forma de pensar, limitando sus potencialidades y generando que el producto o servicio que presenta tenga el mismo nivel de valoración.

Otros de los aspectos que están directamente relacionados con la cultura corporativa es la eficiencia y eficacia que demuestran las organizaciones o entidades en el producto o servicio que ofrecen, la misma que necesariamente depende del nivel de compromiso que tienen los trabajadores con los objetivos institucionales y, de sobre manera, con la

cultura corporativa que poseen cada uno de ellos, o mejor aún, con la forma de cómo ellos conciben la visión, misión y los valores de la institución.

Si los trabajadores se identifican con los objetivos institucionales, es más probable que el desempeño laboral mejore sustancialmente, porque se genera una especie de arraigo o pertenencia del trabajador con su institución, la misma que contribuye a gestar una cultura corporativa que apoya o contribuye a mejorar el servicio.

Para Granel (2014) la cultura corporativa viene a ser:

Son todos los valores que comparten los trabajadores de una organización o grupo social, la misma que se establece a través de valores, creencias y las actitudes de las personas, quienes tienen un objetivo común, lo que los mantiene unidos, asegurando un mejor desempeño personal y profesional, basada en la interrelación respetuosa y asertiva de sus miembros. (p. 85).

Este autor considera vital que el vínculo que une a los trabajadores o personas de un colectivo social, debe ser los valores compartidos, así como las creencias comunes, porque de ellas depende el afianzamiento de lazos afectivos entre todos los miembros, construyendo una cultura corporativa que satisface las necesidades y expectativas de todos los trabajadores.

De la misma forma, contamos con la definición brindada por Chiavenato (1989) que considera que la cultura corporativa es el sistema de creencias y valores, surgida y afianza a partir de las interrelaciones personales que se gestan entre los miembros de una organización, la misma que converge en intereses colectivos en base al respeto, tolerancia y afecto que se establecen entre los miembros de una comunidad.

Según este autor, la cultura corporativa requiere y demanda la participación comprometida de todas las personas que forman parte de un colectivo, esta puede ser una organización, una entidad, una empresa, u otras, incluso una familia, en la que se establece y se practica reglas y normas de conducta, las mismas que determinan la conducta, la actitud y la postura que se asume en diferentes espacios de la vida.

Justamente, este tipo de apreciación que los trabajadores deben tener para consigo mismo, o para interrelacionarse con las demás personas, es lo que falta en la mayoría de las organizaciones, incluso en la familia, porque aún no se ha afianzado una forma peculiar de comprender la realidad, la que se basa en principios, valores y creencias, por lo mismo, no se tiene la solidez en mantener una posición firme sobre algún aspecto de la vida y en el caso de las organizaciones, la falta de identidad institucional.

Para García (2014) la cultura corporativa viene a ser:

Una forma peculiar de pensar y hacer las cosas, en una organización, una empresa o un grupo de personas, la misma que refleja la personalidad, el carácter y la idiosincrasia de cada una de ellas, pero expresadas en forma colectiva, transmitiendo un mensaje de la imagen y peculiar forma de entender y comprender la realidad. (p. 95).

Para este autor, la cultura corporativa es la convergencia de pareceres y actitudes que posee un grupo social, que representa, justamente la forma particular de comprender, interpretar y explicar la realidad. Esta definición ligada a la empresa u organización, representa la imagen que refleja la entidad hacia la colectividad, así, por ejemplo, que grandes organizaciones que están presentes en el mercado mundial, tienen asignado en su visión, elementos que lo diferencian de otras, las mismas que le dan prestigio, prestancia y credibilidad de sus usuarios.

De la comparación y análisis de las definiciones presentadas por los diversos autores, se infiere que todos conciben a la cultura como todo aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que sus miembros se sientan parte de ella ya que profesan los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias.

La cultura corporativa es el conjunto de valores, creencias, entendimientos importantes, que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

Con relación a los principios de la cultura corporativa, cabe señalar que el término principio está asociado a la Filosofía Presocrática, que consiste en la búsqueda del “principio de todas las cosas” o “aquello de lo cual derivan todas las demás cosas”. En este sentido, se asume que un Principio es una razón por la cual las cosas son lo que son. El principio es el punto de partida del movimiento de una cosa, o sea que el carácter común de todos los principios es ser la fuente de donde se deriva el ser y el conocimiento. Sin embargo, frecuentemente se presenta una definición reducida de los principios de cada ciencia, que operan como verdades absolutas y se conciben como proposiciones máximas para comprender la actividad humana.

Siguiendo a Ostos (2014), en el caso de las organizaciones, los pilares que cimientan su forma de actuar en el mercado mundial, vienen a ser los principios que profesan, por lo que muchas veces, estas son las que determinan el nivel de credibilidad de las organizaciones las mismas que representan un plus sobre las demás compañías.

La calidad de las interrelaciones que se establecen entre las personas de una organización, determinan la calidad de la cultura corporativa que poseen, en la medida que en este intercambio y forma de comunicación se transmite y afianza el conjunto de creencias, valores y actitudes que posee la institución, por lo que es necesario, generar espacios e implementar estrategias, para que la comunicación entre los miembros de la organización sea desarrolladora y formativa, y no así inquisidora y restrictiva.

Supeditado a las reglas y las pautas que orientan los diferentes tipos de interrelación que se establecen entre los miembros y agentes que participan en el proceso productivo, así como las distintas formas de comunicación entre los agentes intervinientes en toda actividad de gestión empresarial, las que procuran y configuran la valoración de eficiencia y efectividad de un ente corporativo.

La función de la cultura corporativa incluye lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento. Cumple con varias funciones importantes

así: transmitir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización; facilitar el compromiso con algo mayor que el “yo” mismo; reforzar la estabilidad del sistema social; ofrecer premisas reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones.

La acción primordial de la función de la cultura no puede ser otra que la de guiar el comportamiento hacia los modos de acción que convienen a la organización y a sus objetivos.

Las creencias

Para Aguilar (2014), las creencias es una forma de comportamiento asumido por las personas, en base al conjunto de ideas y costumbres que se generalizan en un espacio definido. Las creencias, en gran medida, determinan la forma de actuar de las personas en los espacios en el que se desenvuelve, así, por ejemplo, el estribillo de justificar la ejecución de alguna actividad por términos como “aquí así se hacen las cosas”, expresión que refleja la forma y manera de pensar colectivo que tienen las personas, producto de un sistema de creencias, que no les permite innovar, tampoco ser creativos.

Muchas de las creencias que se tiene arraigado en el subconsciente proceden de la experiencia, lo que muchas constituyen un lastre o ancla para poder realizar una actividad de diferentes maneras, pero debemos entender que existen creencias que limitan el desempeño personal o profesional de las personas, así como existen creencias que fortalecen y desarrollan las capacidades de las personas, las mismas que aseguran un trabajo eficiente y eficaz.

Para Ramírez (2013), las creencias más comunes que prevalece en las organizaciones o entidades del estado, vienen a ser limitantes, en el sentido que no permite desarrollar las capacidades creativas de los trabajadores, por ejemplo, la frase como: “las reuniones son pérdidas de tiempo”, “el cliente siempre tiene la razón”, entre otras, frases que analizadas determinan un esquema mental limitante, porque influye en el estado

emocional de los trabajadores, disminuyendo su potencial y capacidad en el desempeño laboral.

Otro aspecto sustancial que debemos mencionar respecto a las creencias, es la diferencias que existe entre ellas según la posición que ocupa en el centro de labores, así, por ejemplo, que las creencias del jefe, son diferentes a las creencias que tienen los trabajadores y que generalmente no convergen en una misma dirección y que frecuentemente son antagónicas.

El antagonismo de las creencias entre los trabajadores de una organización, según Balbuena (2014), colisiona con los objetivos institucionales; por tal razón, es necesario tratar de conciliar este tipo de apreciaciones, en función al logro de los intereses institucionales. De lo contrario, la organización será afectada porque muchas de las actividades programadas no podrán ser cumplidas a cabalidad, perjudicando la producción y la productividad de la organización.

Los problemas que se suscitan en la mayoría de las organizaciones públicas, es la necesidad que tienen las personas de hacer valer sus decisiones, aun, en algunos casos, estos sean errados, lo que desgaste sustancialmente la identidad institucional de los trabajadores y perjudica el nivel de producción y productividad de la institución.

Lo manifestado anteriormente se corrobora porque muchos de los problemas que se tienen a nivel del logro de los objetivos institucionales, se debe a que o existe un nivel de complementariedad entre las decisiones que se asume a nivel de jefes y subordinados, hecho que perjudica sustancialmente la gestión institucional y desgaste el nivel de motivación e identificación de los trabajadores con la visión, misión y los valores de la entidad.

Para Godoy (2014) es necesario e imprescindible que los responsables de dirigir las organizaciones generen espacios colectivos, a fin que se promueva el dialogo e intercambio de ideas para identificar las

creencias limitantes que perjudican el desarrollo adecuado de los procesos a nivel institucional, por ello es que existen en las ciencias empresariales, estrategias y mecanismos de interrelación personal, las mismas que favorecen la identificación de creencias que perjudican la eficiencia y eficacia del trabajador, que se refleja en el servicio que ofrece la organización.

Los valores

Para Dávila (2012) constituyen los juicios morales sobre determinado evento de la realidad, la misma que depende de los esquemas mentales que subyacen en las personas. Además están supeditadas a los prejuicios, estereotipos y apreciaciones que cada una de las personas posee que les permiten tomar posición y defenderla en base a sus apreciaciones, necesidades y expectativas.

Los valores de la organización también están condicionadas por el conjunto de sistemas y creencias afianzadas en la interrelación que se establecen entre los trabajadores de la entidad. En ese sentido, es conveniente y necesario considerar que los valores que se establecen y, sobre todo se practican en la empresa, determinan el nivel de eficiencia y eficacia de la organización.

En países latinoamericanos, el sistema de valores que se practican en la organización no es determinante; es decir, no se le da la importancia del caso. Por lo mismo, los procesos administrativos e institucionales se desarrollan bajo criterios particulares y no así regidos por los valores institucionales, lo que determina, en gran medida, que muchas veces, no se logre alcanzar los objetivos previstos.

Para Pacheco (2014), los valores de la organización, si bien es cierto es una valoración o juicio moral de los trabajadores, representan la imagen de la corporación. Es más, le asignan identidad peculiar a la organización, así, por ejemplo, el nombre de la empresa esté asociado a uno de los valores que lo identifica, tales como puntualidad, respeto, responsabilidad, amabilidad, entre otros.

Lo mencionado por el autor es importante, porque los valores necesariamente deben reflejar la imagen que la empresa o institución desea establecer en la mente de los usuarios consumidores; por lo tanto, resulta paradójico manifestar que muchas organizaciones no le otorgan la debida importancia a este elemento esencial, discurriendo su forma de trabajo, basado en apreciaciones particulares, sin tener en cuenta la sistematización de valores a nivel de la organización.

Los valores constituyen según Fernández (2014) la razón de ser de una organización, porque refleja su forma de trabajo y su identidad corporativa, así los ejemplos de empresas que han logrado afianzar en el subconsciente del consumidor; valores que los representan e identifican, así las empresas, cuyo eslogan, sostienen el respeto y la eficiencia, como valor corporativo. Por lo mismo, las personas consumen sus productos conscientes de que el servicio prestado es de calidad.

Efectivamente, de lo manifestado por el autor mencionado, existen innumerables ejemplos de valores que representan a las empresas. Las mismas que permiten una identificación y compromiso con la empresa, así por ejemplo marcas que el solo hecho de nombrarlas genera en el esquema mental de los consumidores valores como: amabilidad, credibilidad, respeto entre otros.

Si bien es cierto que las empresas tienen el afán y están ocupados en impregnar en los clientes o usuarios los valores corporativos, es necesario mencionar que esta preocupación caracteriza más a las empresas privadas y no así a las instituciones estatales. La explicación de este fenómeno podría ser que generalmente las empresas del Estado tienen hegemonía en el mercado, porque son los únicos que brindan el servicio, o porque la retribución por dicho servicio los asume el mismo Estado, como pasa por ejemplo con los servicios básicos de salud, educación, transporte y otras entidades estatales.

Las normas

Según Peralta (2011), son los patrones aceptables de comportamiento que se establecen al interior del grupo, con la intención de regular las conductas y las formas de proceder de las personas.

Las normas establecen los criterios y los procedimientos para realizar una actividad dentro de los parámetros establecidos por la organización. Es más, depende, en gran medida, del tipo de cultura corporativa que establece a nivel de la organización.

Las normas necesariamente, dirigen la forma de actuar de las personas, que a decir de Gonzales (2012), determinan qué es lo que se debe hacer y qué no se debe hacer al interior de la institución, generalmente vinculada a logros de los objetivos institucionales.

Las normas para ser sistematizadas, previamente son aceptadas por el grupo, en el sentido de que a partir de su práctica se establece y construye la cultura corporativa. Además, debe ser interiorizada y empoderada por todo el colectivo; de lo contrario, no será posible regular la conducta y proceder de los integrantes del grupo o colectivo.

Según Muñoz (2014), las normas se caracterizan por ser justas y correctas, en la medida que fueron aprobadas previo consenso de todos los integrantes del grupo, por lo que se allanan a los establecido en las normas, por cuanto, estas representan y reflejan los intereses, necesidades y expectativas del grupo en su conjunto.

Las normas siempre tienen la intención de mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo; por ello, no tienen carácter restrictivo o punitivo, sino que están orientados a sistematizar con criterios técnicos, el proceder y la conducta de los miembros del grupo. Por ello, se tiene la necesidad de que las organizaciones, principalmente las del Estado, establezcan, consoliden y respetan las normas establecidas participativamente.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 General

¿Cuál es la relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?

1.4.2 Específicos

¿Cómo la identidad institucional se relaciona con las creencias en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?

¿Cómo la identidad institucional se relaciona con los valores en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?

¿Cómo la identidad institucional se relaciona con las normas en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?

1.5 Justificación del estudio

A nivel de la conveniencia, se puede argumentar que el trabajo servirá para proporcionar información sobre la cultura corporativa en el área de estudio y cómo se refleja en la identidad institucional de los trabajadores, a fin de que a partir de las conclusiones se implementan estrategias que permitan mejorar los niveles de identidad institucional.

Respecto a la relevancia social, se puede manifestar que los principales beneficiados con este estudio vienen a ser los usuarios, los trabajadores de la entidad y los responsables de dirigirla, en la medida que a partir de este estudio, se aborde la problemática de la falta de identidad institucional de los trabajadores; la misma que permitirá establecer políticas e incentivos laborales para revertir este problema.

En lo que concierne a las implicancias prácticas, se debe señalar que el estudio ayuda resolver el problema de la satisfacción a las expectativas de los usuarios que acuden a esta dependencia de salud, quienes

reiterativamente, observan y se quejan de la calidad del servicio recibido, en la medida que a partir de las conclusiones de este estudio deben implementarse mecanismos administrativos para mejorar el nivel de compromiso de los trabajadores.

El valor teórico del estudio considera que el estudio desarrollado debe generar hipótesis para desarrollar estudios explicativos, de tal manera que se pueda seguir incrementando el conocimiento científico sobre las variables de estudio.

En lo que concierne a la utilidad metodológica, se puede mencionar que el estudio debe aportar instrumentos de acopio de información y de medición relacionado con las dos variables de estudio, las mismas que se deben elaborar con todas las exigencias investigativas que el caso amerita y podrán servir para ser utilizados en otros estudios que tengan las mismas características muestrales.

1.6 Hipótesis

1.6.1 General

Existe relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

1.6.2 Específicas

La identidad institucional se relaciona con las creencias en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

La identidad institucional se relaciona con los valores en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

La identidad institucional se relaciona con las normas en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Analizar la relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

1.7.2 Específicas

Determinar la relación entre la identidad institucional y las creencias en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Determinar la relación entre la identidad institucional y los valores en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

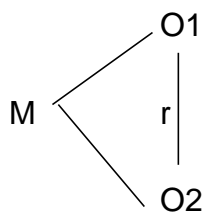
Determinar la relación entre la identidad institucional y las normas en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Pino (2012) el diseño de investigación es el documento que consigna el plan o la guía que el investigador organiza para ejecutar cada uno de los procedimientos investigativos orientados a viabilizar la investigación. Para el caso del presente estudio, se ha asumido el diseño descriptivo correlacional, en razón de que el objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre las variables de estudio.

Esquema:



M, es la muestra

O1, es la medición a la variable 1.

O2, es la medición a la variable 2.

r es la relación entre las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Identidad institucional

Variable 2: Cultura corporativa

2.2.2. Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Identidad institucional	Es la capacidad de reconocimiento y pertenencia que asume el trabajador hacia su centro de labores, que se refleja en el afán y la motivación por mantener una formación continua, demostrando predisposición por el trabajo en equipo, garantizando un clima institucional favorable (Zavaleta, 2015).	La identidad institucional se hace evidente en un trabajo eficiente y eficaz garantizada a través de la formación continua de los trabajadores, así como la disposición para el trabajo en equipo mostrando predisposición en promover un clima institucional adecuado, aspectos que serán valorados a través de la aplicación de un cuestionario.	Formación continua	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones ✓ Actualizaciones ✓ Especializaciones 	Ordinal: Deficiente Regular Bueno Excelente
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias ✓ Recursos ✓ Motivación 	
			Clima institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asertividad ✓ Empatía ✓ Tolerancia 	
Cultura corporativa	Comprende al cúmulo de creencias, valores y normas que contribuyen a la identificación e implicación del personal con la organización, así como con su misión y visión y con los valores institucionales, las mismas que gestan un modelo de gestión singular que caracteriza y distingue a la organización de otras (Thevenet, 2014).	La cultura corporativa se hace evidente a través de la prestación de un servicio de calidad por parte de la organización, sustentada en la interiorización de la práctica y empoderamiento de creencias, valores y normas, que serán evidenciadas a través de la aplicación de un cuestionario.	Creencias	Paradigmas Esquemas mentales Hábitos	Ordinal: Deficiente Regular Bueno Excelente
			Valores	Confiabilidad Credibilidad Responsabilidad	
			Normas	Convencionales Jurídicas Éticas	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población según Carrasco (2012), comprende al conjunto de eventos, sujetos, fenómenos que son motivo de investigación. Para el caso de este estudio ha sido distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por personal asistencial y administrativo del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Personal	fi	f%
Asistenciales	42	93.3
Administrativo	3	6.7
Total	45	100.0

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal
Elaboración: Propia

2.3.2. Muestra

La muestra según Valderrama (2014), viene a ser parte constitutiva de la población que posee las mismas características que lo hace representativa. En la medida que el tamaño de la población de estudio es menor a 100 unidades, se considera tomar como muestra a todos los trabajadores que conforman la población.

Criterios de inclusión

Para Bardales (2014), los criterios de inclusión y exclusión permite delimitar el alcance de la población, bajo criterios investigativos, en ese sentido y en base a la muestra asumido, para el caso de este estudio, se consideran como parte de la muestra a todos los profesionales de la salud, que laboraron en el año 2017, en el CAP III Metropolitano de la ciudad de Ayacucho.

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión según Pino (2012), son las condiciones o requisitos que no cumplen las unidades de estudio para ser considerados dentro de la muestra. En ese sentido, se ha considerado como único criterio de exclusión, a los trabajadores que laboran en programas o proyectos que viene implementando el Ministerio de Salud a nivel nacional, debido a que las variables de estudio exigen que la unidad de estudio conozca la realidad del área de estudio.

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

2.4.1. Técnicas

La técnica para Bardales (2012), viene a ser el conjunto de competencias operativas que posee el investigador, que le permite organizar científicamente el acopio de información, en ese sentido se ha considerado asumir la técnica de la encuesta para el recojo de datos que demande el estudio.

2.4.2. Instrumentos

Para Mendoza (2012), es el medio físico que viabiliza el registro de los datos. Para nuestro estudio se ha considerado la elaboración de un cuestionario que considere ítems que atiendan los indicadores y las dimensiones.

2.4.3. Validez

La validez según Abanto (2016), es la propiedad que posee el instrumento para lograr sus objetivos. La validez de los instrumentos a ser elaborados en el presente estudio serpa garantizado a través del cálculo de la de Pearson y la evaluación de los instrumentos a través de la técnica denominado Juicio de Expertos.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad es la propiedad que posee el instrumento para registrar resultados similares en varias aplicaciones, según Bardales (2012). Para garantizar la confiabilidad de los instrumentos elaborados, se calculará el coeficiente denominado Alpha de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizará técnicas y modelos estadísticos para el recojo, procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos, para lo cual se deben elaborar tablas y figuras estadísticas.

Para el análisis inferencial se utilizarán estadígrafos de correlación que permitió medir el la dirección y la intensidad de la correlación entre las variables de estudio.

El procesamiento de los datos demandó el uso del software estadístico SPSS V22. La misma que fue utilizada para realizar la data y los cálculos estadísticos que sean necesarios.

2.6. Aspectos éticos

Se solicitó a los responsables de la dirección del área de estudio, la autorización respectiva para la realización del trabajo de investigación, para lo cual se presentó la solicitud respectiva.

El registro de las referencias bibliográficas garantiza la protección del derecho de propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 2

Distribución de datos según resultado sobre identidad institucional en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	8.9
Regular	28	62.2
Bueno	9	20.0
Excelente	4	8.9
Total	45	100.0

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 2 nos permite observar que el 62,2% (28) de encuestados considera que la identidad institucional es regular, mientras que el 8,9% (4) considera que es deficiente.

La mayoría de los encuestados consideraron que la identidad institucional es regular. Esto debido a que a nivel de la parte directiva, las decisiones que se asumen no consideraron muchas veces las necesidades y expectativas laborales y profesionales de los trabajadores.

Tabla 3

Distribución de datos según resultado sobre cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	4,4
Regular	29	64,4
Bueno	12	26,7
Excelente	2	4,4
Total	45	100,0

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 3 nos permite observar que el 64,4% (29) de encuestados consideraron que la cultura corporativa es regular; mientras que el 4,4% (2) consideraron que es deficiente.

La mayoría de los encuestados consideraron que la cultura corporativa es regular, debido a que a nivel institucional no se cuenta con espacios de dialogo y comunicación, que permitan consolidar una cultura corporativa adecuada, lo que muchas veces genera discrepancias entre todo el personal que labora en la institución.

Tabla 4

Distribución de datos según resultado sobre creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	11,1
Regular	23	51,1
Bueno	13	28,9
Excelente	4	8,9
Total	45	100,0

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 4 nos permite observar que el 51,1% (23) de encuestados consideraron que las creencias a nivel institucional son regulares, mientras que el 11,1% (5) considera que es deficiente.

La mayoría de los encuestados consideraron que las creencias implantadas a nivel institucional son regulares, debido a que en el área de estudio no se promueve ni se acogen iniciativas para hacer efectiva la práctica de valores, las mismas que en gran medida contribuirían a mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Tabla 5

Distribución de datos según resultado sobre valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	15,6
Regular	27	60,0
Bueno	8	17,8
Excelente	3	6,7
Total	45	100,0

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 5 nos permite observar que el 60,0% (27) de encuestados consideraron que la práctica de valores institucionales es regular; mientras que el 15,6% (7) considera que es deficiente.

La mayoría de los encuestados consideraron que la práctica de valores institucionales es regular, debido a que en el área de estudio no existen iniciativas del personal directivo como de los trabajadores para generar y promover relaciones interpersonales bajo el marco del respeto, la responsabilidad y solidaridad.

Tabla 6

Distribución de datos según resultado sobre normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	15,6
Regular	22	48,9
Bueno	11	24,4
Excelente	5	11,1
Total	45	100,0

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 6 nos permite observar que el 48,9% (22) de encuestados consideraron que la práctica de normas institucionales es regular; mientras que el 15,6% (7) considera que es deficiente.

La mayoría de los encuestados consideraron que la práctica de normas institucionales es regular, debido a que, en el área de estudio, muchas veces se gestiona en base al cumplimiento taxativo de los procedimientos establecidos, las mismas que en algunos casos no se adecuan al contextos, necesidades, demandas y expectativa de los trabajadores y los usuarios.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 7

Distribución de datos según resultado de la prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Creencias	,851	45	,000
Valores	,811	45	,000
Normas	,859	45	,000
Identidad institucional	,788	45	,000
Cultura corporativa	,753	45	,000

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 7 nos permite observar que para todos los casos; es decir variables y dimensiones, el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que se puede afirmar que los datos no configuran distribución normal, lo que implica que el estadígrafo elegido para calcular la correlación entre las variables y dimensiones debe ser un estadígrafo no paramétrico y al ser las variables del tipo ordinal, corresponde utilizar la tau_b de Kendall, por los argumentos expuestos.

3.2.1. Comprobación de hipótesis

3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Tabla 8

Distribución de datos según contraste entre identidad institucional y cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores			Identidad institucional				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Cultura corporativa	Deficiente	Recuento	2	0	0	0	2
		% del total	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%
	Regular	Recuento	2	26	1	0	29
		% del total	4,4%	57,8%	2,2%	0,0%	64,4%
	Bueno	Recuento	0	2	8	2	12
		% del total	0,0%	4,4%	17,8%	4,4%	26,7%
	Excelente	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	4,4%
Total	Recuento	4	28	9	4	45	
	% del total	8,9%	62,2%	20,0%	8,9%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 8 permite observar que 57,8% (26) de encuestados consideraron que la cultura corporativa es regular; mientras que en ese mismo porcentaje sostienen que la identidad institucional también es regular.

Tabla 9

Distribución de datos según resultado del contraste entre identidad institucional y cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores			Identidad institucional	Cultura corporativa
Tau_b de Kendall	Identidad institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,823*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Cultura corporativa	Coeficiente de correlación	,823*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 9 permite observar que, el valor de tau_b = 0,823, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte; mientras que al ser el p-valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto podemos afirmar que, existe relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho)

La identidad institucional no se relaciona con las creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis alterna (Ha)

La identidad institucional se relaciona con las creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Tabla 10

Distribución de datos según contraste entre identidad institucional y las creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Valores			Identidad institucional				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Creencias	Deficiente	Recuento	3	1	1	0	5
		% del total	6,7%	2,2%	2,2%	0,0%	11,1%
	Regular	Recuento	0	23	0	0	23
		% del total	0,0%	51,1%	0,0%	0,0%	51,1%
	Bueno	Recuento	1	4	8	0	13
		% del total	2,2%	8,9%	17,8%	0,0%	28,9%
	Excelente	Recuento	0	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%	8,9%
Total		Recuento	4	28	9	4	45
		% del total	8,9%	62,2%	20,0%	8,9%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 10 permite observar que 51,1% (23) de encuestados consideran que las creencias implantadas en el área de estudio son regulares, mientras que en ese mismo porcentaje sostienen que la identidad institucional también es regular.

Tabla 11

Distribución de datos según resultado del contraste entre identidad institucional y creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Valores			Identidad institucional	Creencias
Tau_b de Kendall	Identidad institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,679*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Creencias	Coeficiente de correlación	,679*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 11 permite observar que, el valor de tau_b = 0,679, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte, mientras que al ser el p-valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto podemos afirmar que, la identidad institucional se relaciona con las creencias en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H₀)

La identidad institucional no se relaciona con los valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis alterna (H_a)

La identidad institucional se relaciona con los valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Tabla 12

Distribución de datos según contraste entre identidad institucional y los valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Variables			Identidad institucional				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Valores	Deficiente	Recuento	4	2	0	1	7
		% del total	8,9%	4,4%	0,0%	2,2%	15,6%
	Regular	Recuento	0	26	1	0	27
		% del total	0,0%	57,8%	2,2%	0,0%	60,0%
	Bueno	Recuento	0	0	8	0	8
		% del total	0,0%	0,0%	17,8%	0,0%	17,8%
	Excelente	Recuento	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total	Recuento	4	28	9	4	45	
	% del total	8,9%	62,2%	20,0%	8,9%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 12 permite observar que 57,8% (26) de encuestados consideran que los valores institucionales practicados en el área de estudio son regulares; mientras que en ese mismo porcentaje sostienen que la identidad institucional también es regular.

Tabla 13

Distribución de datos según resultado del contraste entre identidad institucional y valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores			Identidad institucional	valores
Tau_b de Kendall	Identidad institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,789*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	valores	Coeficiente de correlación	,789*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 13 permite observar que, el valor de tau_b = 0,789, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte; mientras que al ser el p-valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por tanto se puede afirmar que, la identidad institucional se relaciona con los valores en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H₀)

La identidad institucional no se relaciona con las normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis alterna (H_a)

La identidad institucional se relaciona con las normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

Tabla 14

Distribución de datos según contraste entre identidad institucional y las normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Variables			Identidad institucional				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Normas	Deficiente	Recuento	4	2	0	1	7
		% del total	8,9%	4,4%	0,0%	2,2%	15,6%
	Regular	Recuento	0	22	0	0	22
		% del total	0,0%	48,9%	0,0%	0,0%	48,9%
	Bueno	Recuento	0	2	9	0	11
		% del total	0,0%	4,4%	20,0%	0,0%	24,4%
	Excelente	Recuento	0	2	0	3	5
		% del total	0,0%	4,4%	0,0%	6,7%	11,1%
Total	Recuento	4	28	9	4	45	
	% del total	8,9%	62,2%	20,0%	8,9%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

DESCRIPCIÓN

La tabla 14 permite observar que 48,9% (22) de encuestados consideran que las normas implantadas en el área de estudio son regulares; mientras que en ese mismo porcentaje sostienen que la identidad institucional también es regular.

Tabla 15

Distribución de datos según resultado del contraste entre identidad institucional y normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017.

Valores			Identidad institucional	Normas
Tau_b de Kendall	Identidad institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,682*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	normas	Coeficiente de correlación	,682*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 15 permite observar que, el valor de tau_b = 0,682, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte; mientras que al ser el p-valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por tanto se puede afirmar que, la identidad institucional se relaciona con las normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.

IV. DISCUSIÓN

Las organizaciones e instituciones públicas y privadas, independientemente al rubro comercial a las que se dedican, en los últimos años vienen implementando una serie de estrategias y mecanismos de gestión que les aseguren contar con personal idóneo, capacitado y competente; es decir, tener en sus planillas un capital humano idóneo para enfrentar los altos niveles de competitividad que la sociedad actual exige.

Uno de los factores esenciales para asegurar el logro de los objetivos institucionales viene a ser que el espacio donde se desarrolla el trabajo diario sea cómodo, agradable y satisfaga las necesidades y expectativas de los trabajadores, condiciones que redundan en beneficio de la calidad del servicio que la organización ofrece a sus usuarios.

La identidad institucional del trabajador con la visión y la misión de la organización, así como la construcción de una cultura corporativa eficiente, son dimensiones y aspectos que determinan y aseguran el logro de los objetivos institucionales, por lo que este estudio cobra relevancia social, en la medida que procura brindar información vital sobre estas dos variables, imprescindibles en toda organización.

En esta parte del informe final de tesis se ha contrastado los resultados obtenidos en nuestro estudio con aquellos registrados en los antecedentes, los mismos que presentan las siguientes características:

La tabla 2 permite observar que el 62,2% (28) de encuestados considera que la identidad institucional es regular; mientras que el 8,9% (4) considera que es deficiente confirmando los resultados obtenidos por Ancasi (2015) quien en su tesis titulado: Identidad institucional y competencias directivas en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, afirma que existen poco interés y motivación por parte de los trabajadores del área de estudio para hacer suyo y empoderarse de los objetivos, misión y visión de la universidad, lo que condiciona el desempeño laboral, debido a que el estilo de gestión institucional que se viene implementado en esta casa superior de estudios, no valora el desempeño

profesional, la misma que se evidencia en la falta de políticas de incentivos, lo que en gran medida perjudica la gestión institucional.

Esta afirmación tiene sustento en la propuesta teórica de Álvarez (2014) cuando afirma que, la identidad institucional es la facultad, capacidad y predisposición que demuestra el trabajador para hacer suyo la misión y la visión de la organización. Como se puede apreciar, la identidad institucional es un sentimiento de identificación que muestra el trabajador respecto a los valores que profesa la organización, por lo que le permite desarrollar con responsabilidad y motivación aquello que se le es encargado de realizar

En el área de estudio se puede observar que la mayoría de los encuestados considera que la identidad institucional es regular. Esto debido a que a nivel de la parte directiva las decisiones que se asumen no consideran muchas veces las necesidades y expectativas laborales y profesionales de los trabajadores.

La tabla 3 permite observar que el 64,4% (29) de encuestados considera que la cultura corporativa es regular, mientras que el 4,4% (2) considera que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Mendoza (2014) quien en su tesis titulado: Relación de la identidad institucional y la comunicación corporativa en los centros de salud del distrito federal de Chiapas, México, afirma que, existe correlación directa y significativa entre las variables de estudio, que significa que el clima institucional depende en gran parte de la forma y modelo de gestión que se implementa en las áreas de estudio, las mismas que garantizan la prestación de un mejor servicio de la salud.

Lo señalado tiene sustento en la propuesta teórica de Herrera (2014), quien sostiene que la cultura corporativa es el elemento esencial que mantiene unida a la organización, porque refleja los valores tanto sociales como corporativos que todos los trabajadores comparten, expresados en costumbres, normas, valores y tradiciones que se gestan al interior de una organización, asignándole una imagen particular, la misma que la diferencia de otras instituciones.

Efectivamente en el área de estudio se puede notar, que la mayoría de los encuestados considera que la cultura corporativa es regular, debido a que a nivel

institucional no se cuenta con espacios de diálogo y comunicación, que permitan consolidar una cultura corporativa adecuada, lo que muchas veces genera discrepancias entre todo el personal que labora en la institución.

La tabla 4 permite observar que el 51,1% (23) de encuestados considera que las creencias a nivel institucional son regulares; mientras que el 11,1% (5) considera que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Candriotti (2014) quien en su tesis titulado: Relación entre el liderazgo estratégico y el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de El Salta, Córdoba, Argentina, afirma que, existe a nivel de la entidad estilos de dirección que no responden a las exigencias y expectativas de los trabajadores y del público en general, debido a que responde a criterios de organización vertical y estructural, más no así funcional.

Lo señalado tiene sustento teórico en la propuesta de Aguilar (2014) cuando sostiene que las creencias es una forma de comportamiento asumido por las personas, en base al conjunto de ideas y costumbres que se generalizan en un espacio definido.

Lo que sucede en la realidad es que la mayoría de los encuestados considera que las creencias implantadas a nivel institucional son regulares, debido a que en el área de estudio no se promueve ni se acogen iniciativas para hacer efectiva la práctica de valores, las mismas que en gran medida contribuirían a mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

La tabla 5 permite observar que el 60,0% (27) de encuestados considera que la práctica de valores institucionales es regular; mientras que el 15,6% (7) considera que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Miranda (2014) quien en su tesis titulado: Identidad institucional y la cultura organizacional en los establecimientos de salud de la Red del Cáucaso, Bogotá, Colombia, afirma que, los hábitos, costumbres y formas de interrelación establecido por los trabajadores del área de estudio, han permitido la consolidación de una cultura organizacional adecuada, la misma que garantiza y afianza la identidad y el compromiso que demuestran los trabajadores, lo que permite que la institución ofrezca un servicio de calidad, para beneficio de sus usuarios.

El sustento teórico de lo mencionado alude a Fernández (2014) para quien la práctica de valores es la razón de ser de una organización, porque refleja su forma de trabajo y su identidad corporativa, así tenemos ejemplos de empresas que han logrado afianzar en el subconsciente del consumidor, valores que los representan e identifican, así tenemos empresas cuyo eslogan sostienen el respeto y la eficiencia, como valor corporativo, por lo mismo las personas consumen sus productos conscientes de que el servicio prestado es de calidad.

De estos resultados se puede inferir que la mayoría de los encuestados considera que la práctica de valores institucionales es regular, debido a que en el área de estudio no existen iniciativas del personal directivo como de los trabajadores para generar y promover relaciones interpersonales bajo el marco del respeto, la responsabilidad y solidaridad.

La tabla 6 permite observar que el 48,9% (22) de encuestados considera que la práctica de normas institucionales es regular; mientras que el 15,6% (7) considera que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos Rivera (2014) quien en su tesis titulado: Liderazgo estratégico y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional de Moquegua, 2014, afirma que, existe desinterés y desmotivación respecto al identidad institucional de los trabajadores, debido a que la entidad no genera espacios para el desarrollo personal y profesional de los mismos, hecho que se refleja en una mala atención al público usuario.

Lo manifestado por los autores citados, tiene sustento teórico en la propuesta de Muñoz (2014) quien sostiene que las normas se caracterizan por ser justas y correctas, en la medida que fueron aprobadas previo consenso de todos los integrantes del grupo, por lo que se allanan a los establecido en las normas, por cuanto, estas representan y reflejan los intereses, necesidades y expectativas del grupo en su conjunto.

Efectivamente, la mayoría de los encuestados considera que la práctica de normas institucionales es regular, debido a que, en el área de estudio, muchas veces se gestiona en base al cumplimiento taxativo de los procedimientos establecidos, las mismas que en algunos casos no se adecuan al contextos, necesidades, demandas y expectativa de los trabajadores y los usuarios.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,823$, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte; mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 9)
2. La identidad institucional se relaciona con las creencias en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,679$, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte; mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 11)
3. La identidad institucional se relaciona con los valores en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,789$, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte; mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 13)
4. La identidad institucional se relaciona con las normas en los trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,682$, lo que significa que la relación entre las variables es directa y fuerte; mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 15)

VI. RECOMENDACIONES

1. Al personal directivo del CAP III Metropolitano de Ayacucho, a fin que implementen estrategias que permitan consolidar y afianzar la identidad institucional por parte de los trabajadores, con la intención de que todo el personal esté empoderado con la misión y la visión de la institución.
2. Los trabajadores profesionales y asistenciales del CAP III Metropolitano de Ayacucho deben generar espacios de comunicación y dialogo con el personal directivo, a fin que se acojan iniciativas y propuestas que permitan mejorar los niveles de identidad institucional y se afiance la construcción de una cultura corporativa adecuada.
3. Es necesario que los maestrandos de la mención de Gestión de los Servicios de la Salud, sigan desarrollando investigaciones relacionadas con la identidad institucional y la cultura corporativa, con la intención de mejorar la gestión institucional en los establecimientos de servicio de salud, en toda nuestra región.
4. Los directivos del CAP III Metropolitano de Ayacucho deben promover actividades orientados a mejorar la identidad de los trabajadores, para lo cual es necesario que se mejoren las interrelaciones personales entre todo el personal, procurando la práctica de valores personales e institucionales.

VII. REFERENCIAS

- Abanta, W. (2016). *Guía para el desarrollo de diseño de proyecto de tesis* (Primera ed.). Trujillo: UCV.
- Aguilar, F. (2014). *Creencias corporativas y desempeño laboral* (Primera ed.). (UNFV, Ed.) Lima: UNFV.
- Álvarez, L. (2014). *Identidad institucional y desempeño profesional* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Ancasi, R. (2015). *Identidad institucional y competencias directivas en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga* (Primera ed.). (U. C. Trujillo, Ed.) Ayacucho: Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Balbuena, M. (2014). *Identidad institucional y capital humano en las organizaciones gerenciales* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Bardales, J. (2014). *Métodos y técnicas de investigación* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Bardales, V. (2012). *Métodos y técnicas de investigación científica* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Bendezú, M. (2015). *Identidad institucional y calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho* (Primera ed.). (U. C. Trujillo, Ed.) Ayacucho: Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Buendía, M. (2014). *Competencias directivas y cultura corporativa* (Primera ed.). (Némesis, Ed.) Lima: Némesis.
- Candriotti, J. (2014). *Relación entre el liderazgo estratégico y el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de El Salta, Córdoba, Argentina* (Primera ed.). El Salta: Universidad de Mendoza.
- Carrasco, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Lima: San Marcos.

- Chiavenato, I. (1989). *Gestión del talento humano* (Cuarta ed.). (M. G. Hill, Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Costa, M. (2014). *Comunicación corporativa y desarrollo institucional* (Segunda ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Dávila, R. (2012). *Valores corporativos y gestión competitiva* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Defensoría del Pueblo. (2016). *Informe Memoria Anual Consolidado 2016*. Ayacucho: DP.
- Dellepeani, G. (2014). *Identidad institucional y compromiso profesional en centros de salud pública de la provincia de Mendoza, Argentina* (primera ed.). Mendoza: Nemesis.
- Dolorier, M. (2014). *Cultura corporativa y desarrollo del potencial humano* (Segunda ed.). (Graos, Ed.) Madrid: Graos.
- Fernández, J. (2014). *Cultura corporativa y gestión institucional* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Gamarra, L. (2016). *Organización corporativa y cultura organizacional en el Hospital Metropolitano de Lambayeque, 2016* (Primera ed.). (U. C. Trujillo, Ed.) Lambayeque: Universidad César Vallejo de Trujillo.
- García, G. (2014). *Cultura corporativa y el talento humano* (Segunda ed.). (Paidós, Ed.) Barcelona: Paidós.
- Godoy, A. (2014). *Creencias y perspectivas empresariales* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Gonzales, F. (2015). *Relaciones interpersonales y calidad del servicio en los centros de salud del cono norte, Lima*. (primera ed.). Lima: San Marcos.
- Gonzales, J. M. (2012). *Normas y valores empresariales* (Segunda ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.

- Granel, J. (2014). *Cultura corporativa. Una nueva forma de organizar la empresa* (Primera ed.). (Graos, Ed.) Santiago de Chile: Graos.
- Guimaraes, J. (2013). *Cultura corporativa en instituciones de salud pública en Lisboa* (Tercera ed.). (Paidos, Ed.) Lisboa: Paidos.
- Guimaraes, P. (2013). *Clima organizacional y cultura corporativa* (Segunda ed.). (Trillas, Ed.) Buenos Aires: Trillas.
- Hernández, J. (2013). *Identidad institucional. Perspectivas y proyecciones* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. C. (2014). *Cultura corporativa. Enfoque y metodología* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- José, P. (2014). *Valores y principios empresariales* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Liderazgo estratégico y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional de Moquegua* (Primera ed.). (2014). Moquegua: UCV.
- Maslow, A. (2000). *Teoría de la motivación humana* (Tercera ed.). (M. G. Hill, Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Mendoza, C. (2014). *Relación de la identidad institucional y la comunicación corporativa en los centros de salud del distrito federal de Chiapas, México* (primera ed.). Chiapas: Universidad de Puebla.
- Mendoza, G. (2012). *Métodos estadísticos aplicados a la investigación científica* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Miranda, M. (2014). *Compromiso institucional y calidad de atención* (Primera ed.). Lima: San Marcos.

- Miranda, N. (2014). *Compromiso institucional y la cultura organizacional en los establecimientos de salud de la Red del Cauca, Bogota, Colombia* (Primera ed.). (U. Javeriana, Ed.) Bogotá: Universidad Javeriana.
- Muñoz, A. (2014). *Valores y normas organizacionales* (Segunda ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Orellana, G. (2014). *Compromiso institucional y clima laboral* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Ortiz, M. (2014). *Clima corporativa y liderazgo gerencial* (Primera ed.). (UNMSM, Ed.) Lima: UNMSM.
- Ostos, V. (2014). *Organizaciones competitivas y talento humano* (Primera ed.). (Graos, Ed.) Madrid: Graos.
- Palacios, C. (2014). *Capacitación y desarrollo del talento humano* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Peralta, F. (2011). *Normas empresariales y competitividad* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Pino, R. (2012). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Lima: San Marcos.
- Pino, R. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Ramírez, M. (2013). *Costumbres y creencias en la eficiencia de las organizaciones* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Rivera, H. (2014). *Cultura corporativa y gestión empresarial* (Primera ed.). (Graos, Ed.) Madrid: Graos.
- Rivera, J. C. (2014). *Relación del liderazgo estratégico en el clima organizacional en los centros de salud del cono sur, Lima* (Primera ed.). Lima: UNMSM.
- Santillán, M. (2010). *Cultura corporativa. Demandas y necesidades en el siglo del conocimiento* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.

- Thevenet, M. (2014). *Auditoria de la cultura empresarial* (Primera ed.). Madrid: Paidós.
- Valderrama, H. (2014). *Elaboración de planes y proyectos de investigación* (Tercera ed.). Lima: San Marcos.
- Valverde, P. (2012). *Trabajo en equipo y eficiencia laboral* (Primera ed.). (G. Lima, Ed.) Lima: Gráfica Lima.
- Vargas, J. A. (2014). *Trabajo en equipo. Desarrollo del potencial humano*. (Primera ed.). (Graficolors, Ed.) Lima: Graficolors.
- Vargas, J. C. (2015). *Cultura corporativa y calidad de atención* (Primera ed.). (UNMSM, Ed.) Lima: UNMSM.
- Velásquez, M. (2015). *Cultura corporativa y su importancia en la prestación del servicio de salud en el área de Lima Metropolitana* (primera ed.). Lima: UNMSM.
- Villavicencio, M. (2014). *Clima institucional y Competencias directivas* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Zavaleta, M. (2015). *Identidad institucional y liderazgo estratégico* (Primera ed.). Lima: San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO-IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Condición	Código	Fecha

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la identidad institucional por parte de los trabajadores en del CAP III Metropolitano de Ayacucho, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: FORMACIÓN CONTINUA						
1	La entidad promueve el desarrollo de capacitaciones para el personal que labora en la institución					
2	Las capacitaciones promovidas por la institución, permiten el desarrollo de capacidades de los trabajadores					
3	Las capacitaciones realizadas por la entidad, permiten afianzar la identidad institucional					
4	La entidad promueve la realización de actualizaciones como política institucional					
5	Las actualizaciones organizadas por la institución, atienden las necesidades de desarrollo profesional del personal que labora en la institución.					
6	Las actualizaciones realizadas por la institución obedecen a un plan de capacitación.					
7	Es frecuente que la institución promueva la realización de actualizaciones.					
8	La institución ha firmado convenios con instituciones del nivel superior para realizar especializaciones.					

9	Las especializaciones permiten la mejora de la calidad del servicio.					
DIMENSIÓN II: TRABAJO EN EQUIPO						
10	Las actividades concernientes a labores institucionales consideran frecuentemente el trabajo en equipo.					
11	El trabajo en equipo es una estrategia que identifica a la institución.					
12	Los resultados obtenidos en la gestión institucional es producto del trabajo en equipo entre todos los trabajadores.					
13	Los recursos que se destinan a la atención de los usuarios internos y externos, en la institución, satisface las demandas.					
14	Los recursos que la institución posee se maximizan para brindar un servicio de calidad.					
15	La gestión de los recursos humanos y materiales, en la institución es efectiva.					
16	Los niveles de motivación de todo el personal que labora en la institución son adecuados.					
17	Existe una preocupación permanente del personal directivo en mejorar los niveles de motivación del personal que labora en la institución.					
18	El nivel de motivación que posee el personal que labora en la institución determina la calidad del servicio.					
DIMENSIÓN III: CLIMA INSTITUCIONAL						
19	La asertividad es una característica que se practica en la interrelación entre los trabajadores de la institución.					
20	La asertividad practicada por el personal directivo, permite solucionar problemas surgidas entre el personal que labora en la institución.					
21	La asertividad practicada en la institución garantiza un clima institucional adecuado.					
22	La empatía es una práctica común entre todos los trabajadores.					
23	La empatía entre el personal que labora en la institución y los usuarios externos, asegura una buena imagen institucional.					

24	El personal que labora en la institución practica la empatía en todo momento, lo que permite consolidar los vínculos afectivos entre todos los trabajadores.					
25	La tolerancia es una práctica institucional.					
26	El personal directivo es tolerante ante las demandas de los trabajadores.					
27	La tolerancia ha permitido que el clima institucional sea el más adecuado.					

CUESTIONARIO-CULTURA CORPORATIVA

Condición	Código	Fecha

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la cultura corporativa por parte de los trabajadores en el CAP III Metropolitano de Ayacucho, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: CREENCIAS						
1	Los paradigmas que poseen los trabajadores limitan en alguna medida sus conductas					
2	Los paradigmas que poseen los trabajadores determinan en gran medida la imagen institucional.					
3	Los paradigmas cuando no se adecuan a la visión de la institución, limitan el logro de los objetivos institucionales.					
4	Los esquemas mentales cuando generan estereotipos no permiten una comunicación asertiva.					
5	Los trabajadores se comportan o actúan en base a los esquemas mentales que poseen.					
6	Algunas veces los esquemas mentales que poseen los trabajadores no tienen asidero en la realidad					
7	Los hábitos que poseen los trabajadores están en función de sus intereses personales.					
8	Los hábitos en los trabajadores se condicionan por la interrelación entre ellos.					
9	Los hábitos son un elemento esencial en la construcción del clima institucional					
DIMENSIÓN II: VALORES						
10	La confiabilidad es el elemento esencial en la formación de valores entre el personal.					

11	El personal directivo sustenta su gestión en la confiabilidad entre todos los trabajadores.					
12	La confiabilidad permite que se consolide los lazos afectivos entre los trabajadores.					
13	La credibilidad entre todo el personal caracteriza la gestión institucional.					
14	La credibilidad practicada entre todos los trabajadores permite el desarrollo de una cultura corporativa.					
15	La credibilidad entre todos los trabajadores es promovida por el personal directivo.					
16	La responsabilidad que demuestran los trabajadores, permite un mejor servicio al usuario externo.					
17	Cada uno de los trabajadores, sustente su proceder en base a la responsabilidad de sus actos.					
18	La responsabilidad es un valor institucional, que guía todo el trabajo institucional.					
DIMENSIÓN III: NORMAS						
19	Las normas convencionales registrados en los protocolos para la atención del usuario interno y externo, que acude a la institución, se cumple taxativamente.					
20	Las normas convencionales, a veces no consideran las necesidades y expectativas del usuario externo.					
21	Las normas convencionales establecidas a nivel nacional, han sido adecuadas a la realidad local y regional.					
22	Las normas jurídicas contribuyen a asegurar el derecho del usuario externo.					
23	Las normas jurídicas regulan la conducta del personal que labora en la institución.					
24	Las normas jurídicas, muchas veces no contempla las necesidades del usuario externo.					
25	Las normas éticas determinan la conducta del personal que trabaja en la institución.					
26	Las normas éticas promueven una cultura corporativa basada en principios.					
27	Las normas éticas fortalecen los lazos afectivos entre todos los trabajadores.					

FICHA TÉCNICA

Instrumento	<i>Cuestionario para medir Identidad Institucional¹</i>		
Autores	Dr. Ricardo Gonzales Tenorio.		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la Identidad Institucional.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Formación continua Trabajo en equipo Clima institucional		
Adaptado	Br. Valenzuela Retamozo, Erin Yanissa.		
Campo de aplicación	Usuarios internos y externos de instituciones públicas o privadas.		
Validez estadística	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,2 en la R de Pearson.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.820.		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 1 – 36 puntos Regular : 36 – 48 puntos Bueno : 48 – 60 puntos Excelente : 60 – 72 puntos		

¹ http://www.palermo.edu/dyc/opencdc/opencdc2009_2/apuntes/056.pdf

FICHA TÉCNICA

Instrumento	<i>Cuestionario para medir Cultura Corporativa²</i>		
Autores	María del Carmen Rivera Malpartida		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Organizaciones e instituciones públicas y privadas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la Cultura Corporativa		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Creencias Valores Normas		
Adaptado	Br. Valenzuela Retamozo, Erin Yanissa.		
Campo de aplicación	Usuario interno y externo de entidades públicas o privadas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.866.		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 1 – 36 puntos Regular : 36 – 48 puntos Bueno : 48 – 60 puntos Excelente : 60 – 72 puntos		

² <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.pdf>

ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ - ÍTEM TOTAL																															
INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR IDENTIDAD INSTITUCIONAL																															
	NÚMERO DE ÍTEMS																											TOTAL	PEARSON	CONDICIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
N° DE PARTICIPANTES	1	3	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	5	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2	2	3	74	0.28	Válido
	2	2	3	3	2	3	5	2	3	2	3	5	2	5	2	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	2	93	0.51	Válido
	3	3	2	2	3	2	2	5	2	3	5	5	3	2	5	2	5	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	78	0.39	Válido
	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	5	3	2	3	3	2	3	76	0.42	Válido
	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	85	0.54	Válido
	6	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	81	0.62	Válido
	7	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	75	0.38	Válido
	8	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	87	0.39	Válido
	9	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	71	0.42	Válido
	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	0.38	Válido
	11	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	5	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	73	0.41	Válido
	12	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	5	3	3	2	80	0.38	Válido
	13	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	5	5	70	0.41	Válido
	14	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	76	0.28	Válido
	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	0.31	Válido
	16	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	81	0.45	Válido
	17	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	75	0.64	Válido
	18	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	87	0.39	Válido
	19	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	71	0.64	Válido
	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	0.45	Válido
	21	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	5	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	73	0.38	Válido
	22	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	5	3	3	2	80	0.48	Válido
	23	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	81	0.34	Válido
	24	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	75	0.33	Válido
	25	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	87	0.42	Válido
	26	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	71	0.51	Válido
	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	0.39	Válido
	28	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	5	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	73	0.42	Válido
	29	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	5	3	3	2	80	0.45	Válido
	30	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	71	0.64	Válido

CONFIABILIDAD:

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	
Casos	Válidos	30	100,0	Cronbach	N de elementos
	Excluidos ^a	0	,0	,820	27
	Total	30	100,0		
<p>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.</p>					

VALIDEZ:

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR CULTURA CORPORATIVA																														
	NÚMERO DE ITEMS																											TOTAL	PEARSON	CONDICIÓN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27			
1	3	2	2	3	2	2	5	2	3	5	2	5	2	3	5	4	3	2	5	2	2	3	2	5	2	2	3	81	0.31	Válido
2	2	3	3	2	5	5	2	3	2	5	5	2	5	2	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	2	97	0.42	Válido
3	3	2	2	3	3	2	5	3	3	3	5	3	2	5	2	5	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	78	0.36	Válido
3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	2	5	3	5	3	2	3	3	2	3	73	0.41	Válido
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	81	0.38	Válido
6	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	78	0.64	Válido
7	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	73	0.47	Válido
8	3	3	3	5	3	3	3	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	84	0.40	Válido
9	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	69	0.36	Válido
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	0.51	Válido
11	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	5	2	5	5	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	72	0.64	Válido
12	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	5	5	5	3	5	3	3	2	78	0.65	Válido	
13	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	5	5	68	0.47	Válido
14	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	5	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	78	0.63	Válido
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	0.35	Válido
16	3	3	4	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	84	0.49	Válido
17	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	79	0.61	Válido
18	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	89	0.63	Válido
19	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	4	1	4	3	1	3	73	0.58	Válido
20	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	0.59	Válido
21	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	5	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	73	0.67	Válido
22	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	5	5	5	3	5	3	3	2	78	0.47	Válido	
23	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	78	0.44	Válido	
24	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	76	0.39	Válido
25	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	85	0.58	Válido
26	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	5	1	3	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	77	0.52	Válido
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	89	0.43	Válido
28	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	2	5	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	71	0.48	Válido
29	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	5	5	5	3	5	3	3	2	78	0.47	Válido	
30	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	3	3	1	3	71	0.56	Válido

CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	25	100,0	,866	27
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	25	100,0		
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.					

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Identidad institucional y cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cómo la identidad institucional se relaciona con las creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?</p> <p>¿Cómo la identidad institucional se relaciona con los valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?</p> <p>¿Cómo la identidad institucional se relaciona con las normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017?</p>	<p>General</p> <p>Analizar la relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017</p> <p>Específicas</p> <p>Determinar la relación entre la identidad institucional y las creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la identidad institucional y los valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la identidad institucional y las normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre la identidad institucional y la cultura corporativa en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017.</p> <p>Específicas</p> <p>La identidad institucional se relaciona con las creencias en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017</p> <p>La identidad institucional se relaciona con los valores en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017</p> <p>La identidad institucional se relaciona con las normas en trabajadores del CAP III Metropolitano, Ayacucho en el año 2017</p>	<p>Variable 1: Identidad institucional.</p> <p>DIMENSIONES: ✓ Formación continua ✓ Trabajo en equipo ✓ Clima institucional.</p> <p>Variable 2: Cultura corporativa</p> <p>DIMENSIONES: Creencias Valores Normas</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población Conformada por personal asistencial y administrativo del CAP III Metropolitano, Ayacucho 2017</p> <p>Muestra: 45 unidades de estudio</p> <p>Técnicas e instrumentos Encuesta Cuestionario</p>

				Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación
--	--	--	--	---

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO-ESSALUD- Deja

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Que, **ERIN YANISSA VALENZUELA RETAMOZO**, identificada con DNI N° 43898940; estudiante de la Universidad Cesar Vallejo- Escuela de Pos Grado del programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud se **Autoriza** realizar proyecto de tesis "IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y CULTURA CORPORATIVA EN TRABAJADORES DEL CAP III METROPOLITANO-ESSALUD AYACUCHO 2017"; de la Red Asistencial de Ayacucho.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Ayacucho, 22 febrero de 2018



Dr. JHONNY ALBUJAR-JURADO
DIRECTOR
Red Asistencial Ayacucho
EsSalud