



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cultura organizacional y desempeño laboral en un centro de salud,
Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rojas Marcelo, Elsa (ORCID: 0000-0001-5295-3215)

ASESOR :

Mag. Cubas Valdivia, Oscar (ORCID: 0000-0003-3222-1062)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios todopoderoso por iluminar mi mente y guiar mi camino.

A mi papá, que se fue al cielo a quien le dedico este logro por sus sabios consejos.

A mi mamá, por su apoyo moral por ser mi impulso para la culminación de mi tesis.

Agradecimiento

Mis infinitas gracias a Dios mi padre celestial por la sabiduría que me regala.

Mi profundo agradecimiento a mi papá Rafael Rojas León, de quien me siento orgullosa. Partió al cielo antes que culmine mi tesis.

Mi mamá Concepción por darme fortaleza en medio de la adversidad.

Mi hijo Marco Fabrizio por su apoyo y comprensión.

A todo mis maestros de la universidad por sus enseñanzas.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operaciones	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Diseño de Investigación	12
Tabla 2. Variables	13
Tabla 3. Validez por jueces expertos	15
Tabla 4. La estadística de fiabilidad alfa de cronbach V1	17
Tabla 5. La estadística de fiabilidad alfa de cronbach V2	18
Tabla 6. Dimensión: Filosofía institucional	19
Tabla 7. Dimensión: Objetivos en común	20
Tabla 8. Dimensión: Clima organizacional	21
Tabla 9. Dimensión: Calidad de servicio	22
Tabla 10. Dimensión: Cumplimiento de normas	23
Tabla 11. Dimensión: Nivel de actitud	24
Tabla 12. Prueba de normalidad	25
Tabla 13. Prueba de correlación de variables - hipótesis general	27
Tabla 14. Tabla de valores de correlación de Rho de Spearman.....	29
Tabla 15. Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 1	30
Tabla 16. Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 2	32
Tabla 17. Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 3	34

Índice de gráficos

Figura 1. Dimensión: Filosofía institucional	19
Figura 2. Dimensión: Objetivos en común	20
Figura 3. Dimensión: Clima organizacional	21
Figura 4. Dimensión: Calidad de servicio	22
Figura 5. Dimensión: Cumplimiento de normas	23
Figura 6. Dimensión: Nivel de actitud	24
Figura 7. Histograma de la variable Cultura organizacional	26
Figura 8. Histograma de la variable Desempeño laboral	26

Resumen

Cuando se trata de una cultura organizacional se establece en esos escenarios un conjunto de objetivos, expectativas y perspectivas en común, es lo que identifica a una organización, aquí es básico la misión y visión que se constituye en ser la brújula de una gestión eficiente.

El objetivo del presente estudio es establecer el nivel de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021.

Con respecto a la metodología el tipo de investigación es aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta con una muestra a 55 colaboradores de un centro de salud, el instrumento que se utilizó es el cuestionario mediante la escala de LIKERT con 18 ítems para la variable independiente con un valor alfa de cronbach = 0,936 y 14 ítems para la variable dependiente con un valor alfa de cronbach = 0,863, lo cual indica alta confiabilidad.

Se concluye que el nivel de correlación Spearman entre las variables Cultura organizacional y el Desempeño laboral es de 0.637 y el nivel de significancia es menor a 0.05 por lo que se confirma la hipótesis de investigación, finalmente indica que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Palabras Clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, filosofía, clima institucional.

Abstract

When it comes to an organizational culture, a set of common objectives, expectations and perspectives is established in these scenarios, it is what identifies an organization, here the mission and vision that constitutes the compass of efficient management is basic.

The objective of this study is to establish the level of relationship between organizational culture and work performance in a health center, Lima - 2021.

Regarding the methodology, the type of research is applied, descriptive correlational level, non-experimental design, the survey technique was applied with a sample of 55 employees of a health center, the instrument used is the questionnaire using the scale of LIKERT with 18 items for the independent variable with a cronbach alpha value = 0.936 and 14 items for the dependent variable with a cronbach alpha value = 0.863, which indicates high reliability.

It is concluded that the level of correlation between the variables Organizational culture and Work performance is 0.637 and the level of significance is less than 0.05, thus confirming the research hypothesis, finally indicating that there is a significant relationship between the study variables .

Keywords: Organizational culture, job performance, philosophy, institutional climate.

I. INTRODUCCIÓN

La Realidad Problemática, la Organización mundial de la salud, en el estudio de la crisis de recursos humanos en el contexto de la salud a nivel mundial, problema que se abordó con propuestas de mejora en cuanto a la competitividad del perfil profesional. con ascenso de productividad y mejora en la calidad de desempeño (29º conferencia sanitaria panamericana, Estrategia recursos humanos 2017)

En el Perú, uno de los problemas que aqueja a la ciudadanía a nivel institución gubernamental es la atención al usuario el mismo que es traducido en el contexto competencial reflejada a un deficiente desempeño laboral del prestador de servicio. Según estudio del recurso humano en las últimas décadas, mejorar la calidad de servicios de salud a través del desempeño, el recurso humano una dotación obsoleto que podría no estar garantizando servicios de calidad a la población (Pág.Conclusión Revista medicina experimental y salud pública 2019)

El Ministerio de Salud nos señala en uno de sus objetivos, la necesidad de implementación de mecanismos de evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo, equipos de salud con las competencias adecuadas con compromiso institucional, mejorar el rendimiento y contribuir con el mejor desempeño en el puesto de trabajo y de la institución. R.M. 1387- 2018. (p.36,46).

También, complementar las brechas de cohesión de cultura organizacional y desempeño laboral reforzar el compromiso de los valores de la entidad conocimiento e interiorización. La cultura organizacional es la esencia de toda organización y está en todas las acciones que realizan sus servidores. R.P.E.Nº 036 SERVIR 2017, (p.3,6).

Además Arbaiza (2010) señala que la cultura organizacional nace en el momento en que los integrantes de la organización conllevan habilidades, destrezas y desarrollan una visión compartida de valores, a su vez, esto trae como resultado que los colaboradores se sientan satisfechos con la organización. (p. 388)

En la presente investigación el problema general que se plantea es: ¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral en un Centro de Salud, Lima - 2021?

Mientras que los problemas específicos son los siguientes:¿Cómo se relaciona la filosofía institucional y el desempeño laboral en un Centro de Salud, Lima-2021?¿Qué relación existe entre el establecimiento de objetivos en común y el desempeño laboral en un Centro de Salud, Lima - 2021?¿De que manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en un Centro de Salud, Lima - 2021?

En el aspecto teórico la presente investigación justifica por que aborda dos aspectos de vital importancia en una gestión, por una parte la cultura organizacional que integra la filosofía, el clima y objetivo en común que tiene la institución. Otro de los aspectos es el desempeño laboral el cual permite el logro de los objetivos ya que el ser humano en una organización de salud es clave para el desarrollo de la misma. Asimismo en el aspecto práctico de la investigación justifica por que está basado en el marco teórico que nos da el fundamento y argumento para investigar se aplica en cualquier contexto donde se realiza los procesos de la administración. Al considerar la información que nos brinde la técnica a emplear el resultado servirá como aporte para la aplicación práctica en otros escenarios organizacionales. Así mismo en el aspecto social considerando el estudio se justifica, porque lo que acontece en las organizaciones cualquiera sea su rubro se enmarca en un ámbito social, es decir la acción del hombre es lo consustancial en una sociedad, siendo la administración una ciencia por naturaleza social. Finalmente el nivel metodológico en este estudio se ha considerado el método científico con sus procedimientos que son factibles y viables, con recursos tanto económicos como de información que permiten desarrollarlo de forma eficiente.

El objetivo general de esta investigación es: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

Mientras que los objetivos específicos son:Determinar la relación entre la filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021; Establecer entre los objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021; Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

La hipótesis general considerada para la siguiente investigación es: Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

Además se consideran las Hipótesis específicas: Existe relación entre la filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021; Existe relación entre el establecimiento de objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021; Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la fundamentación de mi investigación consulte antecedentes internacionales, nacionales y locales que me permitan conocer más y profundizar para el desarrollo de mi investigación.

Antecedentes Nacionales Melgar (2020) en su investigación(Tesis Maestría) Universidad César Vallejo; tuvo como objetivo de su Investigación comprobar la influencia de sus variables de estudio con enfoque de tipo básico,no experimental, de nivel correlacional su población muestra fue conformada por 176 enfermeras, su instrumento para la recolección de muestras fue el cuestionario utilizando la escala de Likert.los resultados de la cultura organizacional fue: 26.7% como débil, 65.5% fuerte , 26.7% muy fuerte, mientras que el desempeño laboral tiene como resultado de 65.9% ineficiente ,6,8%,eficiente 7.4 % muy eficiente se corrobora la dependencia que existe entre las dos variables de la investigación por lo que se concluye que en el hospital san Bartolomé interviene positivamente el desempeño laboral y la cultura organizacional.

Quintana y Tarqui (2020) en su investigación, desempeño laboral de enfermeras del hospital del callao- Perú (Artículo de investigación Tesis de Grado) Universidad de Manizales – Colombia; su objetivo de estudio fue describir el nivel de desempeño por grupos de similares características de formación académico, la organización la motivación la influencia con jefatura con un muestreo probabilístico de 208 enfermeras los cuales fueron evaluados mediante la normativa del seguro social del Perú porcentajes y chi cuadrado en esta investigación se observa que existe suficiente desempeño laboral sin embargo el 82.4% manifiestan no ser capacitados por la entidad, así también el 82.2% percibieron presión laboral por parte de jefatura, 96.2% de enfermeras tiene especialidad y no tienen facilidades en el horario de trabajo por lo que 98.0% manifiestan no hacer docencia,un 84.3% perciben estar desmotivadas por lo que concluyen que la mayoría de enfermeras presentan suficiente desempeño laboral,sin embargo se sienten desmotivadas por lo que recomiendan, que los altos directivos del hospital realicen cambios para mejorar aún más el desempeño del personal de enfermería.

Palacios (2019) en su investigación (Tesis doctoral) Universidad Mayor de San Marcos- Perú, tuvo como finalidad identificar la relación que existe en las variables de estudio con enfoque cuantitativo nivel descriptivo correlacional con 321 muestras variable clima organizacional con 50 preguntas y desempeño laboral con 48 preguntas con la confiabilidad alfa de cronbach con 0,970 dando como resultado alto nivel de confianza de los datos recolectados verificado con la correlación spearman con un valor de 0,870 con evidencia a mejor clima laboral mayor desempeño laboral concluye que el clima organizacional es un factor importante en las organizaciones la percepción del ambiente laboral va depender un buen desempeño laboral, lo cual puede ser negativo o positivo.

Valqui (2017). en su investigación (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue comprobar la influencia de cultura organizacional y desempeño laboral de los servidores del hospital vitarte, su enfoque fue el método cuantitativo no experimental descriptivo correlacional su población fue de 1002 servidores su instrumento la encuesta teniendo como resultado el valor de alfa de Cronbach =0,967 para la variable I, valor de alfa de Cronbach= 0,956 para la variable II, por lo cual concluye que si existe una fuerte dependencia positiva de las dos variables.

Antecedentes Internacionales, Betancourt (2018) en su investigación (Tesis Maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, tuvo como finalidad identificar los factores de las variables de estudio cultura organizacional y desempeño laboral del personal del hospital santa teresita con enfoque cuantitativo, descriptivo con una población de 145 trabajadores por cuanto analizaron las dimensiones de las variables, el análisis estadístico descriptivo dio un 87% de relación entre las dos variables confirmando la hipótesis, por tanto la variable independiente el resultado fue de 79%, y en la variable dependiente el resultado es 50% por lo que se concluye que hay dependencia en las variables cultura organizacional y desempeño laboral así mismo es visto de distinta manera por cada segmento del personal del hospital.

Lumbreras Guzmán, M. (2020) en su investigación (artículo) Universidad Autónoma Tlaxcala- México tuvo como objetivo analizar la influencia la calidad de vida, desempeño laboral y gestión directiva de 7 hospitales públicos en este estudio

la muestra fue de 866 profesionales y directivos de hospitales públicos de México con instrumentos validados el desempeño organizacional con 34 ítems y la gestión directiva con un instrumento diseñado para esta variable, teniendo como resultado el grado de satisfacción de los trabajadores se va evidenciar en el mejor desempeño laboral por ende mayor productividad, Se concluye que una adecuada gestión directiva se va verse ligado a una mejor calidad de vida laboral lo que demostró la relación positiva entre calidad de vida laboral y desempeño organizacional.

Samaniego, Vasconez, Guerrero, Neyra (2019) en su investigación (Tesis de grado) Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador, tuvo como finalidad colaborar con las instituciones gubernamentales para el mejor desarrollo de sus actividades brindando un buen servicio a la sociedad a su vez reconocer el talento humano comprometido e identificado con su institución con el fin de que la sociedad perciba una atención con calidad y calidez, su tipo de investigación fue descriptiva no experimental con una población de 171 muestras concluye que la cultura organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral.

Álvarez, Porraspita, Indacochea (2018). en su investigación (Tesis doctoral) Universidad Estatal del Sur Manabí- Ecuador, tuvo como finalidad reconocer y valorar el talento humano potenciar sus habilidades conocimientos aptitudes en una organización es de vital importancia evaluar el desempeño laboral de los trabajadores y medir el bajo y/o alto rendimiento. se requiere de buenos tomadores para la selección y realizar de acuerdo a los lineamientos de evaluación de esta forma un talento humano pueda ocupar cargos y puestos de acuerdo a su perfil y potencial profesional y mejorar la productividad de la organización, en su estudio concluyen y resaltan que el estado ecuatoriano debe establecer normas jurídicas claras ajustándose a la realidad social y darle vital importancia al talento humano.

Deicy y Mora (2019). en su estudio (Tesis de Grado) Universidad de Cundinamarca-Colombia, cuyo objetivo fue analizar los factores de las variables de estudio clima y cultura organizacional verificar los componentes problema del hospital y análisis al talento humano y proponer estrategias de mejora, concluyen en su estudio un clima laboral deficiente e identificaron una mala comunicación interna

dando lugar a que los colaboradores se sienten desmotivados con consecuencias negativas a sí mismo identificaron la inestabilidad laboral y obstinación al cambio.

Base teórica variable cultura organizacional

Chiavenato (2017) sostiene que la cultura organizacional son el conjunto de dogmas creencias reglas criterios cualidades actitudes y objetivos que conllevan a los integrantes de la organización (p.72).

Robbins y Judge (2017) señalan que la cultura organizacional es un método de enfoque similar compartido por los miembros el cual hace la diferencia de una organización a otra, formar parte de una organización es convivir con personas de visión similar para compartir las políticas diseñadas por la organización para alcanzar metas objetivos. (p.527).

Weaver (2014).menciona que la cultura es la manera de vivir de un grupo de individuos que se transfiere de una generación a otra a través de un proceso social como el aprendizaje,la cultura de una organización puede ser modificado por los colaboradores de acuerdo a las enseñanzas y aprendizaje participados, los cuales se diferencia con el resto de las organizaciones .

Así mismo, definir cultura es adaptarse a las medidas internas adoptada por la organización como interactuar con los miembros de la organización colaboradores que interioricen y fomenten la cultura que viene hacer la esencia de la organización.

Podestá (2006) realizando una revisión de Taylor considera a la cultura como ese conjunto de creencias, idiosincrasia, conocimientos, arte, valores y todo aquello que hace posible su desenvolvimiento en un escenario social. Según esta teoría la antropología la cual como disciplina la enfoca dentro de su ámbito por sus realidades empíricas del orden sistémico por los aspectos sociales-culturales. prosigue una serie de sucesos en el proceso evolutivo en ese contexto se afirma que la cultura analizados por la antropología hábitos o habitus la capacidad de realizar prácticas como principio modificador y generador de un producto o un gusto por ejemplo en el ámbito de la familia se manifiesta en la transmisión cultural de la familia y la escuela lo cual se cataloga como capital cultural heredado .(p. 28-29).

Comportamiento organizacional Según lo señalan Mendoza, Morán, Fernández y Lino (2019) es el conjunto de formas, estilo, valores, de parte de aquellos que se encuentran involucrados en una gestión.(p. 132-133).

En una publicación el Archivo Nacional de la Nación (2016) sobre la cultura organizacional nos describen con respecto al poder y puesto:Según el poder está dirigida por individuos de una cultura fuerte del mismo modo fuerte personalidad, carismático y amplia experiencia por ejemplo,las empresas familiares sus características: son individuos que son empáticos y confían en su entorno más cercano y se identifican para los que trabajan no toman decisiones que no estén establecidas como política de su gestión, Según el puesto las direcciones de la organizaciones están clasificadas por estructuras de la organización claramente divididos por funciones de acuerdo al perfil profesional, sus características: la organización tiene definidas las estructuras las cuales se dan cumplimiento de acuerdo a las funciones establecidas con el propósito de dar consecución a los objetivos planteados.

Dimensión 1 Filosofía Institucional

Filosofía.- Chiavenato (2017) señala que son políticas que fortalecen dogmas como relacionarse con empleados y clientes es decir son líneas de crecimiento y principios que deben regir en una empresa como misión, visión, valores y objetivos institucionales (p.73).

Dimensión 2 Establecimiento de objetivos en común

Objetivos.- Chiavenato (2020) señala que la organización debe brindar a sus colaboradores rumbos, direcciones y precisar comportamientos quehaceres de esta forma constituir metas y los resultados de la organización y lo más esencial es adaptarse a su cultura organizacional (p.176).

Dimensión 3 Clima organizacional

Clima organizacional.- Chiavenato(2017) señala que, es la emoción participado en el entorno de trabajo cómo el entendimiento con los colaboradores y cómo se relacionan las personas entre sí (p. 73).

Pedraza (2018) nos señala cuán importante es el clima en una organización que prepondera la calidad de la gestión que viene hacer la percepción del ambiente

laboral y el buen funcionamiento de la organización. El concepto de clima organizacional según la autora es el conjunto de percepciones que al compartirse con un número de trabajadores refieren sobre su ambiente interno laboral, estos influyen en sus acciones, desempeño y por ende en su productividad” (p.93).

Clima organizacional y capital humano: La presente base teórica considera relevante dentro de las organizaciones a la gestión del capital humano como un aspecto intangible que implica un componente relevante en el logro de los objetivos. En esa línea, Pedraza (2018) señala que los empleados, a quienes se le debe considerar un potencial humano valioso con conocimientos experiencias, habilidades, destrezas y valores en las organizaciones son quienes hacen posible el logro en los resultados empresariales.(p.91).

La motivación laboral elemento básico en el éxito organizacional es el factor humano que cumple un papel primordial para la productividad y cumplimiento de metas, por eso es necesario la motivación como aspecto que ayude a materializar estos objetivos, en ese contexto, Peña y Villón (2018) señala que, la motivación juega un rol preponderante en una organización; el empleado que logra sentirse motivado en su centro laboral, por tanto va reflejar en un mejor desempeño dentro de la empresa. Es decir la motivación laboral dentro de la organización se puede originar cuando el empleado percibe el ambiente laboral con estímulos y reconocimiento a la labor que realiza crear elementos como mejores condiciones laborales, satisfacción de necesidades personales, incentivo, reconocimiento y la comunicación lineal permanente a fin de crear ambiente de trabajo de confort, nivel de desarrollo de actividades y un constante retroalimentación en la organización hecho que va generar mayor productividad por ende el logro de objetivos y metas para el éxito organizacional (p.185-186).

Base teórica de la variable desempeño laboral

Chiavenato (2017) nos señala que confluyen las capacidades en cuanto al rendimiento y actividades de una persona dentro de un contexto laboral es decir se podría expresar que el desempeño es un indicador métrico para medir resultados (p.206).

Judge (2013) señala que son acciones del trabajador las que contribuyen para el desarrollo de los objetivos, los mismos que se pueden medir el nivel de desempeño mediante el logro de objetivos (p. 555).

Pedraza, Amaya y Conde (2010) describen al desempeño laboral como un aspecto relevante para el funcionamiento de toda organización. Por esa razón tiene un énfasis en el recurso humano, su desempeño es lo que proporciona a la organización los beneficios que van a contribuir a la satisfacción en este caso de los usuarios que acuden a un centro de salud. Si bien es cierto se considera a la responsabilidad lo es también la estabilidad que le brinda al servidor la seguridad en el empleo y por ende repercute en el servicio que brinda reflejándose en el éxito de la organización.

Muñoz (2016) al referirse al desempeño de los servidores públicos que contribuye a toda la gestión de gobierno, señala que los procesos de evaluación nos permiten llegar a una conclusión más acertada respecto a la efectividad de las acciones realizadas las cuales están relacionadas con el cumplimiento de programas proyectos solo podemos mejorar institucional e individualmente si sabemos de nuestra misión y la visión en relación con nuestros objetivos y metas para saber si las metas se están logrando, es necesario identificar qué capacidades tienen los servidores públicos y cómo se desempeñan, y el grado de compromiso con su equipo de trabajo y con los objetivos de la organización. Saber esto, implica evaluar logros y comportamientos para llegar a conocer los resultados para una mejora continua y la innovación permanente (p.18-19).

Dimensión 1 Calidad en el servicio

Calidad.- Chiavenato(2017)señala que la calidad es la elaboración eficaz sin errores ofreciendo productos y servicios dentro de las especificaciones (p.207).

Dimensión 2 Cumplimiento de las normas

Normas.- Chiavenato (2017) indica que las normas son conductas y comportamientos que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas (p.73).

Dimensión 3 Nivel de actitud

Actitud.- Robbins y Judge (2017) señalan que tener buena actitud genera confianza, amabilidad y empatía siendo conductas deseables para una organización

al margen de los resultados altos o no en la tarea, por tanto este rasgo se debe considerar para evaluar el desempeño laboral.

Eficiencia en las funciones León y Jaramillo (2018) nos muestran que: la eficiencia en la administración, los recursos que se va dirigir y orientar mediante el trabajo de las personas hacia la consecución de las metas, la eficacia es el elemento importante para una excelencia operativa en una organización y lograr resultados, las competencias individuales son funciones en los puestos bien desempeñados con éxito en la organización en este artículo se demuestra lo aliado que se encuentra la administración y la economía, con eficiencia y eficacia en las funciones mejor manejo de los recursos económicos y por ende el éxito organizacional (p. s/n.).

Eficiencia: “ según Alfaro (2012) es el acto de hacer las cosas bien y de manera correcta. Considerando que el trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado”. (p.176).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo: Aplicada

Esteban (2018) define aplicada a la investigación de las ciencias fácticas o formales se plantean problemas o hipótesis de trabajo para disipar las dificultades de la vida productiva de la sociedad” (p.3).

3.1.2 Enfoque : cualitativa

Hernandez y Mendoza (2018) lo consideran: en comprender la perspectiva de los participantes y examinar lo que acontece en relación del contexto de estudio.(p. 8)

Descriptivo

Según Gabriel, (2017) Es aquel que utiliza el método de análisis, se alcanza describir un objeto de estudio en un contexto específico señalando rasgos o particularidades (p.155).

Correlacional

Según Hernández y Mendoza (2018) lo consideran como un alcance en la investigación en la cual se da una relación o grado de asociación entre variables y se establece un grado de predicción.(p.178).

3.1.3 Diseño : no experimental

Hagopian (2016) considera que este diseño enfatiza la no manipulación intencional de las variables.

Tabla 1: Diseño de Investigación

MUESTRA	MEDICIÓN DE LA VARIABLE	RESULTADO (Impacto)	RELACIÓN
M ₁	V ₁ (x)	r ₁	R
M ₂	V ₂ (y)	r ₂	

Fuente: Kerlinger & Lee

Dónde:

M1, M2: Muestras representativas de las variables V1 y V2.

x, y : Medición de la variable a través de sus indicadores.

r1, r2: Resultados de la medición de cada variable.

R : Nivel de relación o impacto entre las variables

Dónde: M es expresado como la muestra, M₁ y M₂ representa la observación relevante que se recoge de la referida muestra y (R) es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima, 2021.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del estudio se identifican en el presente cuadro de operacionalización tales como v1 cultura organizacional v2 desempeño laboral las cuales están definidas y se encuentra en el anexo según la guía de elaboración de los trabajos de investigación.(ver anexo 2).

Tabla 2: Variables

VARIABLES	
V ₁ Independiente	Cultura organizacional
V ₂ Dependiente	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Conformada por 55 trabajadores de un centro de salud,Lima. Según Ventura (2017) Es un conjunto de elementos que tienen características probables de estudio en una determinada realidad. Así mismo Arias, Villasís y Miranda (2016) considera que la población es una fracción de casos que están limitados y constituye el referente de la muestra.

3.3.2 Muestra: censal

En el estudio ha realizar mi muestra censal es de 55 colaboradores de un centro de salud,Lima-2021,al respecto López P. & Fachelli S.(2015) señalan que la muestra censal es semejante a la población, en estos casos se toma toda la población por ser una población reducida con un propósito definido (p.10).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica : Encuesta

Según López y Fachelli (2015) es la obtención sistemática de la información que se obtiene de un contexto problemático. El instrumento que recoge es el cuestionario, su característica es el anonimato. Por tanto Pozzo, Borgobello y Pierella (2018) mencionan al método por el cual se recoge la información a través de los instrumentos, ejemplo: un cuestionario.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos : Cuestionario

Pozzo, Borgobello y Pierella (2018) definen que es un plan formal para recabar la información a través de preguntas diseñadas y organizadas en base a los objetivos de estudio. En la presente investigación el cuestionario está conformado de 18 ítems de la cultura organizacional y 14 ítems del desempeño laboral con el parámetro de la escala de Likert de 1 al 5, diseñadas de acuerdo a los indicadores de estudio.

3.4.3 Validez

Según Villasís, Márquez, Miranda y Escamilla (2018) la validez en una investigación se dice que es verdadero o se acerca a la verdad. En general, los resultados de una investigación serán admitidos cuando el estudio no presente errores (p. 415).

Así mismo se realizó la validación del cuestionario con la validez de Aiken: dando como resultado que los ítems propuestos son totalmente relevantes respecto a un dominio de contenido para la investigación. Finalmente se realizó la validación con la opinión favorable de tres expertos con experiencia en la especialidad y en los procesos metodológicos y en base a la pertinencia de los indicadores.

Tabla 3: Validez por jueces expertos

N°	Experto	Grado	Revisión
1	Dr. Moisés Oswaldo Farfán Flores	Doctor en Administración.	Aplicable
2	Dr. Wilber Jonel Acosta Ponce	Doctor en Administración	Aplicable
3	Mg,Juan José del Carmen Paucar Elera	Magister en Administración	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Confiabilidad

Según Villasís, Márquez, Miranda y Escamilla, (2018). Así, una vez que se establece que una escala es reproducible y consistente, entonces puede concluirse que es confiable (p. 416).

Para la confiabilidad se utilizó el método estadístico alfa de cronbach mediante el programa SPSS statistics – 25, según la estadística de alfa de cronbach la variable cultura organizacional dio un resultado de 0.936 y la variable desempeño laboral dio un resultado de 0.863 indicando que la fiabilidad es elevada.

3.5 Procedimientos

La recolección de datos, se realizó a través de una encuesta virtual posterior a ello se analizó los datos con el SPSS statistics – 25.para luego obtener las conclusiones de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

El método a utilizar lo integran el analítico, inductivo y deductivo los cuales se consideran en diferentes contextos.

Método Deductivo: Rodríguez y Pérez, (2017) señalan que son puntos de partida para llegar a nuevas conclusiones racionales.

Método Inductivo:La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del juicio de casos particulares a un juicio más general. (p.187-188).

El método estadístico a utilizar para la contrastación de las hipótesis es el Rho Spearman, y medir la correlación mediante la tabla de baremo.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación sea elaborado de acuerdo a las normas establecidas lineamientos de guía de elaboración de proyecto de investigación, en cuanto a la recopilación de información para mi estudio se realizó por medio virtual respetando la confidencialidad y el anonimato así también los protocolos de bioseguridad, así mismo se ha consignado las fuentes bibliográficas de los autores con pertinencia realizando paráfrasis, por tanto la presente investigación es de mi autoría.

IV. RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

Se realizó el análisis estadístico mediante la prueba de Alfa de Cronbach.

V1 - Cultura organizacional

Tabla 4: La estadística de fiabilidad alfa de cronbach V1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	55	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	18

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistic-25

V2 – Desempeño laboral

Tabla 5: La estadística de fiabilidad alfa de cronbach V2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	55	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.863	14

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistic-25

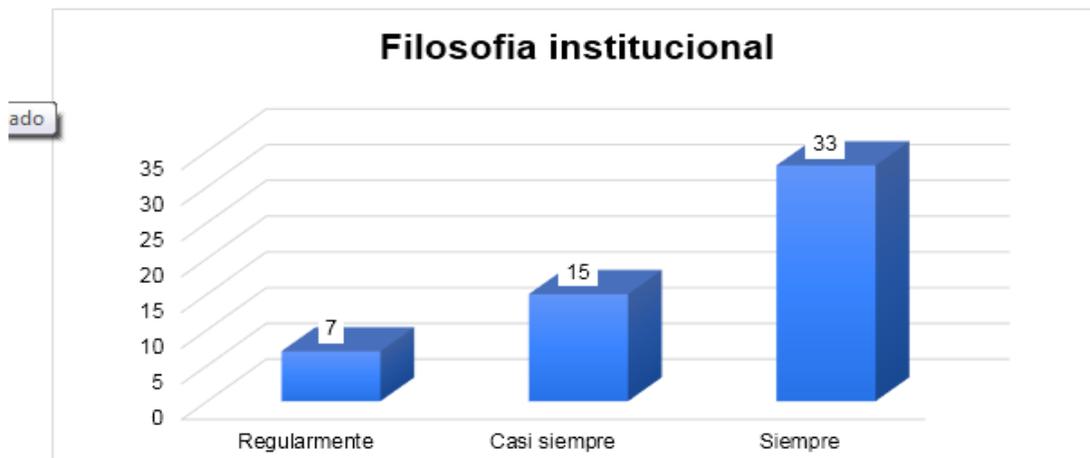
Se puede concluir de los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad del Alfa Cronbach que, todos los ítems superan el valor de **0,936** para el primer instrumento y **0,863** para el segundo instrumento de recolección de la información, lo que indica una confiabilidad buena en los ítems propuestos.

Tabla 06: Dimensión: Filosofía institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	7	12.7%	12.7%	12.7%
	Casi siempre	15	27.3%	27.3%	40.0%
	Siempre	33	60.0%	60.0%	100.0%
Total		55	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 01: Dimensión: Filosofía institucional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación.- Sobre la dimensión Filosofía institucional, podemos observar que el 60.0% respondieron "Siempre", el 27.3% respondieron "Casi siempre" y el 12.7% respondieron "Regularmente". Por tanto podemos indicar que la mayor cantidad de trabajadores respondieron que siempre están identificados con los principios, valores, misión y visión del centro de salud.

Tabla 07: Dimensión: *Objetivos en común*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	4	7.3%	7.3%	7.3%
	Casi siempre	15	27.3%	27.3%	34.5%
	Siempre	36	65.5%	65.5%	100.0%
Total		55	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 02: Dimensión: *Objetivos en común*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación.- Sobre la dimensión *Objetivos en común*, se aprecia que el 65.5% respondieron “Siempre”, el 27.3% respondieron “Casi siempre” y el 7.3% respondieron “Regularmente”. Por esta razón podemos mencionar que la mayor cantidad de trabajadores señalan que el establecimiento de objetivos esta bien establecidos y guardan simetría con las políticas y estrategias del centro de salud.

Tabla 08: Dimensión: Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	8	14.5%	14.5%	14.5%
	Casi siempre	22	40.0%	40.0%	54.5%
	Siempre	25	45.5%	45.5%	100.0%
Total		55	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 03: Dimensión: Clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación.- Sobre la dimensión Clima organizacional, se aprecia que el 45.5% respondieron "Siempre", el 40.0% respondieron "Casi siempre" y el 14.5% respondieron "Regularmente". Por tanto podemos indicar que la mayor cantidad de trabajadores respondieron que siempre o casi siempre perciben un buen ambiente de trabajo dentro del centro de salud.

Variable: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 09: *Dimensión: Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	8	14.5%	14.5%	14.5%
	Siempre	47	85.5%	85.5%	100.0%
Total		55	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 04: *Dimensión: Calidad de servicio*



Fuente: Elaboración propia

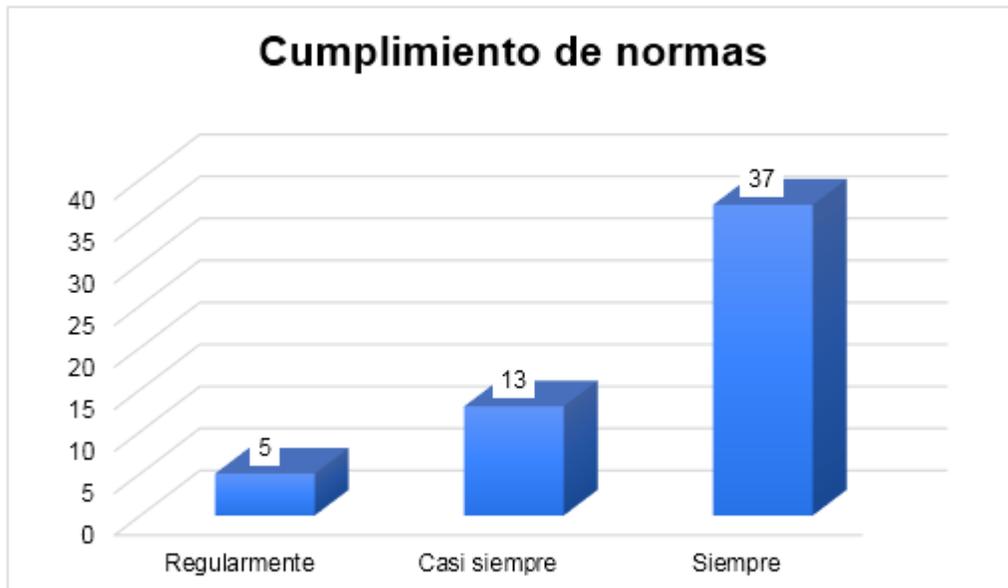
Interpretación.- Sobre la dimensión Calidad de servicio, se aprecia que el 85.5% respondieron “Siempre” brindan un buen servicio y el 14.5% respondieron “Casi siempre” ofrecen un buen servicio, cabe precisar que ningún trabajador mencionó que el servicio que dan en el centro de salud es regular o poco frecuente.

Tabla 10: Dimensión: Cumplimiento de normas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	5	9.1%	9.1%	9.1%
	Casi siempre	13	23.6%	23.6%	32.7%
	Siempre	37	67.3%	67.3%	100.0%
Total		55	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 05: Dimensión: Cumplimiento de normas



Fuente: Elaboración propia

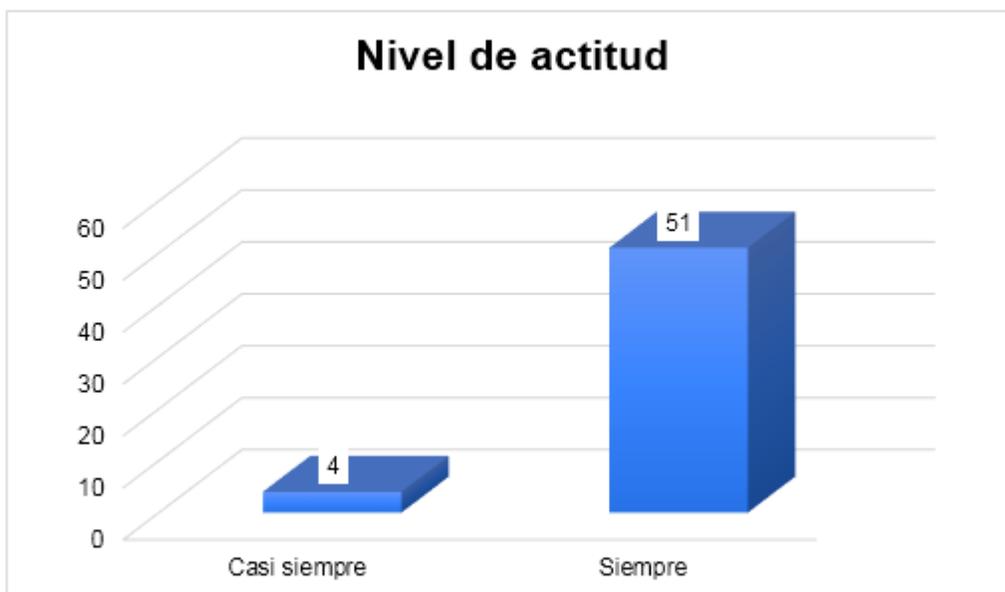
Interpretación.- Sobre la dimensión Cumplimiento de normas, se aprecia que el 67.3% respondieron "Siempre", el 23.6% respondieron "Casi siempre" y el 9.1% respondieron "Regularmente" con respecto si realizan el total de actividades asignadas

Tabla 11: Dimensión: Nivel de actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	4	7.3%	7.3%	7.3%
	Siempre	51	92.7%	92.7%	100.0%
Total		55	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 06: Dimensión: Nivel de actitud



Fuente: Elaboración propia

Interpretación.- Sobre la dimensión Nivel de actitud, se aprecia que el 92.7% respondieron “Siempre” y el 7.3% respondieron “Casi siempre” están disponibles para la realización de su trabajo, mostrando una actitud positiva, cabe precisar que ningún trabajador mencionó que no poseen una actitud positiva en el trabajo.

4.3 Análisis inferencial

Se presenta la prueba de Normalidad de la variable: Cultura organizacional y Desempeño laboral.

Planteamiento de la Hipótesis:

H₀: La distribución de la muestra sigue una distribución normal

H₁: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal

Criterio de decisión:

- Sig < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula H₀
- Sig > 0.05 entonces se acepta la hipótesis de estudio H₁

Tabla 12: Prueba de normalidad

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL	55	63,2%	32	36,8%	87	100,0%
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	55	63,2%	32	36,8%	87	100,0%

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL	,410	55	,000	,687	55	,000
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	,346	55	,000	,688	55	,000

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-25

Si el valor de significación es menor a 0,05, los datos obtenidos no son normales.

Histograma de la variable Cultura organizacional

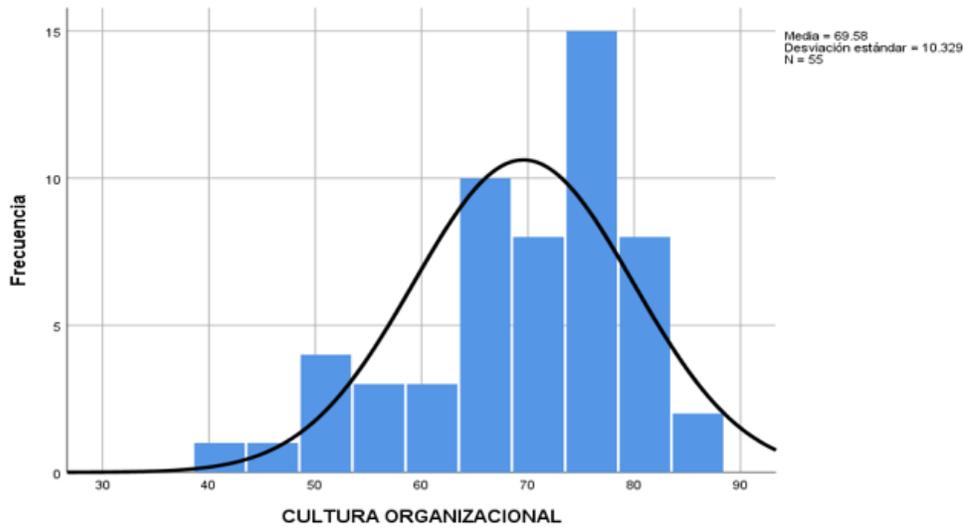


Figura 7: Histograma de la variable Cultura organizacional

Fuente: Elaboración propia

Histograma de la variable Desempeño laboral

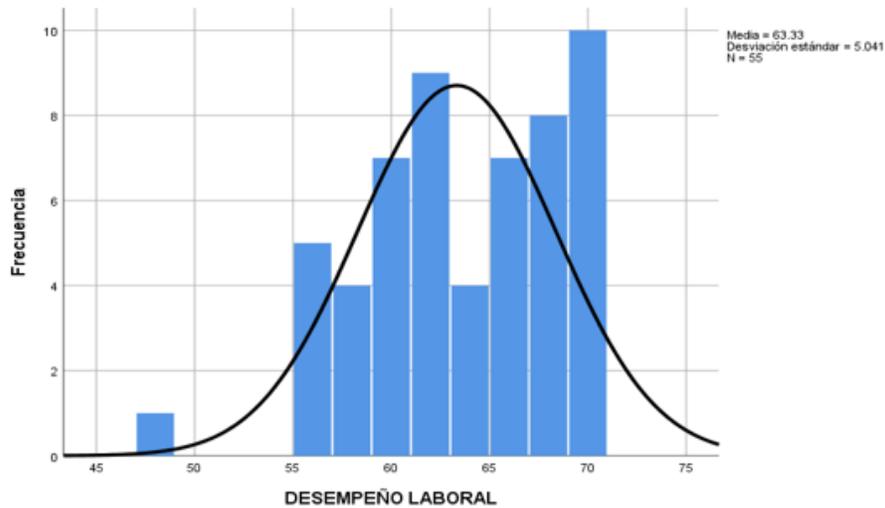


Figura 8: Histograma de la variable Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

HIPÓTESIS PRINCIPAL

H1: Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud , Lima – 2021.

H0: No existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud , Lima – 2021.

Tabla 13: Prueba de correlación de variables – hipótesis general

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL * VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	55	63,2%	32	36,8%	87	100,0%

Tabla cruzada VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL *VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Recuento		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL			Total
		REGULARMEN			
		TE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL	CASI NUNCA	0	1	0	1
	REGULARMENTE	1	6	2	9
	CASI SIEMPRE	0	17	24	41
	SIEMPRE	0	1	3	4
Total		1	25	29	55

Correlaciones				
		VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,637*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	55	55
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,637*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	55	55

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

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 55 muestras de simulación de muestreo

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS Statistic-25

La Tabla 13 se observa que las variables presentan un valor de significancia de 0.012 que es menor al 0.05, de modo que, no se aceptará la hipótesis nula. Así mismo, el nivel de correlación Rho spearman fue de 0.637**, lo cual refleja que es una **correlación POSITIVA MODERADA.**

Tabla 14: Tabla de valores de correlación de Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Tabla de Baremo

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: Existe relación entre la filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

H0: No existe relación entre la filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

Tabla 15: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 1

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HIP 1.1 FILOSOFIA INSTITUCIONAL * VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Tabla cruzada HIP 1.1 FILOSOFIA INSTITUCIONAL*VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Recuento		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL			Total
		REGULARME NTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
HIP 1.1 FILOSOFIA INSTITUCIONAL	REGULARMENTE	1	7	2	10
	CASI SIEMPRE	0	15	15	30
	SIEMPRE	0	3	12	15
Total		1	25	29	55

Correlaciones				
		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		HIP 1.1 FILOSOFIA INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	55	55
	HIP 1.1 FILOSOFIA INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	55	55

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

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 55 muestras de simulación de muestreo

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS Statistic-25

La Tabla 15 se observa que las variables presentan un grado de significancia de 0.012 que es menor al 0.05, de modo que, no se aceptará la hipótesis nula. Además, el nivel de correlación fue de 0.708**, lo cual refleja que es una **correlación POSITIVA ALTA**.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: Existe relación entre el establecimiento de objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

H0: No existe relación entre el establecimiento de objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

Tabla 16: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 2

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HIP 1.2 ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS EN COMÚN * VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

**Tabla cruzada HIP 1.2 ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS EN COMÚN*VARIABLE:
DESEMPEÑO LABORAL**

Recuento		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL			Total
		REGULARME NTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
HIP 1.2 ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS EN COMÚN	CASI NUNCA	0	2	0	2
	REGULARMENTE	1	8	6	15
	CASI SIEMPRE	0	14	20	34
	SIEMPRE	0	1	3	4
Total		1	25	29	55

Correlaciones				
		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		HIP 1.2 ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS EN COMÚN
Rho de	VARIABLE:	Coefficiente de correlación	1,000	,778*
Spearman	DESEMPEÑO	Sig. (bilateral)	.	,040
n	LABORAL	N	55	55
	HIP 1.2	Coefficiente de correlación	,778*	1,000
	ESTABLECIMIENTO	Sig. (bilateral)	,040	.
	S DE OBJETIVOS	N	55	55
	EN COMÚN			

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

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 55 muestras de simulación de muestreo

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS Statistic-25

La Tabla 16 se observa que las variables presentan un grado de significancia de 0.040 que es menor al 0.05, de modo que, no se aceptará la hipótesis nula. Además, el nivel de correlación fue de 0.778**, lo cual refleja que es una **correlación POSITIVA ALTA**.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021.

Tabla 17: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 3

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HIP 1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL * VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Tabla cruzada HIP 1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL*VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Recuento		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL			Total
		REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
HIP 1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	CASI NUNCA	0	2	0	2
	REGULARMENTE	1	9	5	15
	CASI SIEMPRE	0	8	14	22
	SIEMPRE	0	6	10	16
Total		1	25	29	55

Correlaciones				
		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		HIP 1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,886*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	55	55
	HIP 1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,886*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	55	55

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

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 55 muestras de simulación de muestreo

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS Statistic-25

La Tabla 17 se observa que las variables presentan un grado de significancia de 0.035 que es menor al 0.05, de modo que, no se aceptara la hipótesis nula. Además, el nivel de correlación fue de 0.886**, lo cual refleja que es una **correlación POSITIVA ALTA**.

V. DISCUSIÓN

1.- De los resultados obtenidos en el cálculo de la hipótesis principal se verifica la relación entre la variable de la cultura organizacional y la variable del desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021, lo mismo que se menciona en la Investigación de la tesis Valqui (2017), titulada: Cultura organizacional y el desempeño laboral en servidores públicos del hospital de vitarte, con una población de 1002 servidores que establece que la relación entre la variables es de $r = 0,875$, mantienen una diferencia de 0,238. Ambas investigaciones mantienen una correlación positiva alta.

2.- De la investigación propuesta de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 1 se verifica la relación entre: La filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021. Lo mismo menciona Chiavenato (2017) en su libro “Administración de recursos humanos” que la filosofía institucional son principios de la empresa que sirve como base para el desarrollo de la empresa.

3.- De la investigación propuesta de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 2 se verifica la relación entre: El establecimiento de objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud,Lima - 2021. Lo mismo menciona Chiavenato(2017) en su libro “Administración de recursos humanos” que los establecimientos de objetivos es el rumbo que se lo enmarca a los trabajadores de acuerdo a donde va la empresa, donde se establecen metas y resultados y medir su desempeño laboral.

4.- En la investigación propuesta de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 3 se verifica la relación entre: El clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021, lo mismo que menciona el autor Palacios (2019), en su tesis titulada: El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública – Ecuador para 321 encuestados, que obtiene una correlación de 0,870, para un enfoque cuantitativo, en comparación con la presente investigación para la hipótesis secundaria se tiene una diferencia de 0,016, manteniendo ambas correlaciones positivas altas.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Sobre el objetivo principal que es determinar la relación entre: La cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021, el nivel de correlación Rho Spearman, es **positivo moderado de 63.7%** entre las variables, con un nivel de significancia 0,012 por la cual no se acepta la hipótesis nula. Del mismo modo en la encuesta virtual se comprobó que una parte de los trabajadores no perciben los objetivos muy claros en el centro de salud.
- 2) Con relación a la hipótesis específica 1, sobre el nivel de correlación entre las variables filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021, el nivel de correlación Rho Spearman, es **positivo alto de 70.8%** entre las variables, con un nivel de significancia 0,012 por la cual no se acepta la hipótesis nula. del mismo modo, en la encuesta virtual se comprobó que una parte de los trabajadores no perciben que los directivos le transmitan la filosofía del centro de salud.
- 3) Con relación a la hipótesis específica 2, sobre el nivel de correlación entre las variables objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021, el nivel de correlación Rho Spearman, es **positivo alto de 77.8%** entre las variables, con un nivel de significancia 0,040 por la cual no se acepta la hipótesis nula. Del mismo modo, en la encuesta virtual se comprobó que una parte de los trabajadores mencionan que la tecnología y la infraestructura no siempre forman parte de los objetivos en común para su mantenimiento, actualización y racionalización.

4) Con relación a la hipótesis específica 3, sobre el nivel de correlación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021, el nivel de correlación Rho Spearman es **positivo alto de 88.6%** entre las variables, con un nivel de significancia 0,035 por la cual no se acepta la hipótesis nula. Del mismo modo, en la encuesta virtual se comprobó que una parte de los trabajadores mencionan que el clima organizacional del centro de salud no siempre se desarrolla adecuadamente considerando la comunicación.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Considerando que se determinó una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima – 2021, se recomienda que la institución coordine el planteamiento de mejoras en el establecimiento de objetivos, que los objetivos sean más alineados a la filosofía institucional adicional a ello se debe mejorar en el clima organizacional a través de buenas prácticas.
- 2) Se recomienda realizar reuniones integradoras entre todas las áreas, que el jefe transmita los valores, la misión y la visión del centro de salud así como la dirección a donde va la organización, considerando adicional a ello las sugerencias que den los trabajadores.
- 3) Se recomienda impulsar una mejora en la tecnología y la infraestructura ya que ello forma parte en los objetivos de la organización, adicional a ello implementar objetivos que estén más relacionados a la política de salud, así como el establecimiento de estrategias que conduzcan al cumplimiento de indicadores y metas para así aumentar el desempeño laboral en los trabajadores.
- 4) Se recomienda que el centro de salud, fomente la comunicación entre todas las áreas, mediante reuniones y momentos de integración, promoviendo un clima laboral positivo en donde se comparta los pensamientos e ideas de los trabajadores, para así generar mayor confianza y seguridad en el centro de salud, todo ello con el fin de mejorar el ambiente laboral que perciben los trabajadores.

REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2012). Administración del personal. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Arias, J; Villasís, M. y Miranda, M. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alerg Méx. Vol. (2) pp. 201-206.
- Cívicos, A., & Hernández, M. (2007). Algunas Reflexiones y aportaciones entorno a los enfoques teóricos y prácticos de la Investigación en trabajo Social. Acciones e investigaciones sociales, 23, 25 - 55.
- Canseco y Ojeda (2016) Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos, Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 21, núm. 2, México.
- Chiavenato (2009) Administración de recursos humanos novena edición. recuperado de https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado?email_work_card=view-paper.
- Chiavenato (2018) Gestión del talento humano cuarta edición: Mc Graw Hill.
- Chiavenato (2017) Administración de recursos humanos décima edición, capital humano de las organizaciones.
- Esteban, N. (2018) Tipos de investigación, artículo, Universidad Santo Domingo de Guzmán, Perú.
- Gabriel, J. (2017) Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación, J. Selva Andina Res. Soc. vol. (8), pp.155-156.
- Hagopian, H. (2016) Experimentos en una ciencia no experimental, Investigación Económica, vol. (75), pp. 31-91.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.

Inga y Arosquipa (2019) Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-6342019000200021&script=sci_arttext.

Judge, S. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.

Jiménez (2004) Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual en Rev. Cubana Salud Pública v.30 n.1. La Habana Cuba.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). investigaciones del Comportamiento, Métodos de Investigación en Ciencias Sociales, México: McGraw - Hill.

León, C. y Jaramillo, A. (2018) Eficiencia en las organizaciones – El costo de la cultura organizacional. Revista Nova et Vetera, vol(4). p. s/n.

López, P. y Fachelli, S. (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa, Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Mendoza, W; Morán, J; Fernández, V. y Lino, A. (2019) Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública, Revista Polo del Conocimiento, vol, (4), pp. 128-164.

Muñoz (2016) La relación entre desempeño individual y desempeño institucional, XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile.

MINSA (2018) Resolución Ministerial N° 1357-2018-MINSA. Recuperado <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/235756-1357-2018-minsa>

Ortiz, F. y García, M. (2006) Metodología de la Investigación-El Proceso y sus Técnicas. México: Ed. Limusa.

OMS (2017) 29.a Conferencia sanitaria panamericana 69.a sesión del comité regional de la OMS para las americas Washington, D.C., EUA, del 25 al 29 de septiembre

del 2017 https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=29-es-9250&alias=41533-csp29-10-s-533&Itemid=270&lang=es.

Otzen, T. y Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol, vol. (1), pp. 227-232.

Pedraza, E; Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, vol. (3) pp.493-505

Podestá, A. (2006) Un acercamiento al concepto de cultura, Journal of Economics, Finance and Administrative Science, vol. (11), pp. 25-39.

Pedraza (2018) El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano Revista lasallista de investigación -vol.15 N° 1. Colombia.

Peña y Villón (2018) Motivación laboral. elemento fundamental en el éxito organizacional, Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. Ecuador.

Pedraza (2018) El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano, Revista Lasallista de Investigación -Vol. 15 N°1, México.

Pozzo, M; Borgobello, A. y Pierella, M. (2018) Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada. Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, vol. (8), pp. 1-15.

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017) Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, vol. (82) pp.1-26.

Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, vol. (3) pp. 141-146.

Servir (2017). Resolución de presidencia ejecutiva. N.º 036. Recuperado de <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res036-2017-SERVIR-PE.pdf>.

Servir (2015). Resolución de presidencia ejecutiva. N.º 277. Recuperado de: <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2015/Res277-2015-SERVIR-PE.pdf>.

Servir (2014). Resolución de presidencia ejecutiva. N.º 238. Recuperado de: <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>.

Stephen y Judge (2017) *Comportamiento organizacional*, decimoséptima edición.

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. (43), pp.04-06.

Villasís, M; Márquez, H; Zurita, J; Miranda, G. y Escamilla, A. (2018) El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*. Vol. (4), pp.414-421.

Weaver, G. (2014). *Intercultural Relations: Communication, Identity, and Conflict*. Boston: Pearson Learning Solutions.

ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1 Cultura organizacional	Filosofía institucional	<ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Valores Posicionamiento 	Tipo: Aplicada
¿De que manera se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021?	Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021	Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021		Establecimiento de objetivos en común	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Sostenibilidad Liderazgo Calidad en el servicio Profesionalismo Servicio centrado en el ser humano Tecnología Infraestructura 	Diseño: No experimental
				Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interacción Reconocimientos, motivación Nivel de confianza y seguridad Trabajo en equipo 	Enfoque: cualitativo Nivel : descriptivo correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2 Desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021	Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia en sus funciones Eficacia en la atención Responsabilidad en el horario Cumplimiento de las actividades Trato 	Población: 55 muestras de un centro de salud, lima- Muestra: censal 55 colaboradores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
1. ¿Cómo se relaciona la filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021?	1. Determinar la relación entre la filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021	1. Existe relación entre la filosofía institucional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021		Cumplimiento de las normas	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del perfil Cumplimiento en los contratos Nivel de transparencia 	
2. ¿Qué relación existe entre el establecimiento de objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021?	2. Establecer la relación entre los objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021	2. Existe relación entre el establecimiento de objetivos en común y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021		Nivel de actitud	<ul style="list-style-type: none"> Actitud Satisfacción Participación Involucramiento Comunicación Identificación 	
3. ¿De que manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021?	3. Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021	3. Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud, Lima - 2021				

ANEXO N° 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN										
V1 Cultura organizacional	<p>Cultura organizacional Según Chiavenato (2017) Es el reflejo de las creencias, prejuicios, conductas, legados, mitos, ideas, etc. que caracteriza a una organización. (p.73)</p>	<p>Se evaluará considerando los elementos que hacen posible la existencia de una cultura en una organización: la filosofía donde se encuentra la visión, misión, el clima y los valores.</p>	Filosofía institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores • Posicionamiento 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td>Siempre</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>A veces</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Casi nunca</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Nunca</td> </tr> </table>	1	Siempre	2	Casi siempre	3	A veces	4	Casi nunca	5	Nunca
			1	Siempre											
			2	Casi siempre											
3	A veces														
4	Casi nunca														
5	Nunca														
Establecimiento de objetivos en común	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo • Sostenibilidad • Liderazgo • Calidad en el servicio • Profesionalismo • Servicio centrado en el ser humano • Tecnología • Infraestructura 														
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Interacción • Reconocimientos, motivación • Nivel de confianza y seguridad • Trabajo en equipo 														
V2 Desempeño laboral	<p>Desempeño laboral Al respecto, Chiavenato (2017) nos señala que confluyen las capacidades en cuanto al rendimiento y actividades de una persona dentro de un contexto laboral.(p.206)</p>	<p>La evaluación de esta dimensión se realizará en base a las actividades tanto físicas como de actitud en un contexto laboral de salud.</p>	Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en sus funciones • Eficacia en la atención • Responsabilidad en el horario • Cumplimiento de las actividades • Trato 											
			Cumplimiento de las normas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del perfil • Cumplimiento en los contratos • Nivel de transparencia 											
			Nivel de actitud	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Satisfacción • Participación • Involucramiento • Comunicación • Identificación 											

ANEXO N° 3 Matriz metodológica

Método: inductivo-deductivo	Nivel descriptivo	Correlacional	Tipo de investigación: Aplicada	Diseño No experimental	Transversal
<p>Inductivo “La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan”.</p> <p>Deductivo “En la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas” (Rodríguez y Pérez, 2017, p.187-188).</p>	<p>“Es aquel que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades” (Gabriel, 2017, p.155).</p>	<p>Hernández y Mendoza (2018) lo consideran como un alcance en la investigación en la cual se da una relación o grado de asociación entre variables y se establece un grado de predicción.</p>	<p>“Se denomina aplicada porque en base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad”(Esteban,2018, p.3)</p>	<p>Hagopian (2016) considera que este diseño enfatiza la no manipulación intencional de las variables.</p>	<p>“El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. Los diseños transversales suelen incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado y en este tipo de diseño, el investigador NO realiza ningún tipo de intervención” (Rodríguez y Mendivelso,2018, p.142).</p>

Población	Muestra: no probabilística,	Técnica: La encuesta	Instrumento: cuestionario	Validez	Confiabilidad
<p>La población</p> <p>Según Ventura (2017) Es un conjunto de elementos que tienen características probables de estudio en una determinada realidad.</p>	<p>Intencional</p> <p>“Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. La población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña, se selecciona a aquellos que más convengan al equipo investigador, para conducir la investigación”</p> <p>Por conveniencia</p> <p>“Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen y Manterola, 2017, p. 230).</p>	<p>Encuesta</p> <p>Alude al método por el cual se recoge la información a través de los instrumentos, ejemplo: un cuestionario. (Pozzo, Borgobello y Pierella, 2018)</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Es un plan formal para recaudar la información a través de preguntas diseñadas y organizadas en base a los objetivos de la investigación. (Pozzo, Borgobello y Pierella, 2018)</p>	<p>Validez</p> <p>Según Villasís, Márquez, Miranda y Escamilla (2018) “El concepto de validez en investigación se refiere a lo que es verdadero o lo que se acerca a la verdad. En general se considera que los resultados de una investigación serán válidos cuando el estudio está libre de errores” (p. 415). La validez se realiza con la opinión favorable de expertos con experiencia en la especialidad y en los procesos metodológicos y en base a la pertinencia de los indicadores y sub-indicadores</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>“Los resultados de un estudio pueden considerarse confiables cuando tienen un alto grado de validez, es decir, cuando no hay sesgos. Así, una vez que se establece que una escala es reproducible y consistente, entonces puede concluirse que es confiable” (Villasís, Márquez, Miranda y Escamilla, 2018, p. 416).</p>

ANEXO N° 4

CUESTIONARIO

V₁ Cultura organizacional

Lea con atención las siguientes preguntas y responda marcando con un aspa o círculo cada una de las respuestas que usted considere correcta según la siguiente escala valorativa: su respuesta será confidencial y anónimo.

nunca <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="1"/>	Casi Nunca <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="2"/>	regularmente <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="3"/>	casi siempre <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="4"/>	siempre <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="5"/>
---	--	--	--	---

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Filosofía institucional					
1. Usted tiene conocimiento de la misión de la institución, se esfuerza por cumplirlos	1	2	3	4	5
2. Conoce los fundamentos de la visión del Centro de Salud se suma para su cumplimiento.	1	2	3	4	5
3. Toma en cuenta los valores que forman parte de la filosofía institucional para ser aplicados en todos los procesos.	1	2	3	4	5
4. Considera que la filosofía institucional ha permitido posicionar al centro de salud en un buen lugar en el contexto médico.	1	2	3	4	5
5. Se comunica la filosofía por parte de los directivos del Centro de Salud.	1	2	3	4	5
Establecimiento de objetivos en común					
6. Se han establecido objetivos que hacen posible su desarrollo de una manera integrada.	1	2	3	4	5
7. Se realizan las actividades en base a un trabajo en equipo para que sea sostenible.	1	2	3	4	5
8. Considera que los objetivos son deseables y factibles y que se releva el liderazgo en el proceso.	1	2	3	4	5
9. Los objetivos se relacionan directamente con las políticas de salud para lograr la calidad en el servicio.	1	2	3	4	5
10. Usted considera que los objetivos del centro de salud los mantiene unidos y el profesionalismo forma parte de este aspecto.	1	2	3	4	5
11. Se aplican estrategias que conducen al logro de los objetivos en común para la atención del ser humano.	1	2	3	4	5

12. La tecnología y la infraestructura forman parte de los objetivos en común para su mantenimiento, actualización y racionalización.	1	2	3	4	5
Clima organizacional					
13. Siente que el clima organizacional del centro de salud se desarrolla adecuadamente considerando la pertinencia de la comunicación.	1	2	3	4	5
14. Considera que el ambiente laboral es positivo y sostenible con la interacción permanente.	1	2	3	4	5
15. Se realizan acciones prácticas para fomentar un clima laboral con la motivación y reconocimientos.	1	2	3	4	5
16. Comparte los logros y obstáculos de la organización de forma permanente.	1	2	3	4	5
17. Considera que se da un ambiente con optimismo que permite lograr lo planificado con un nivel de confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
18. Comparte con sus compañeros, pensamientos, ideas motivando una cultura de apoyo en base al trabajo en equipo.	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE
A	Siempre	5
B	Casi siempre	4
C	Regularmente	3
D	Casi nunca	2
E	Nunca	1

V₂
Desempeño laboral de los servidores

Lea con atención las siguientes preguntas y responda marcando con un aspa o círculo cada una de las respuestas que usted considere correcta según la siguiente escala valorativa: su respuesta será confidencial y anónimo.

nunca <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="1"/>	Casi Nunca <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="2"/>	regularmente <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="3"/>	casi siempre <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="4"/>	siempre <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="5"/>
---	--	--	--	---

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Calidad en el servicio					
1. Sus funciones las realiza de forma eficiente.	1	2	3	4	5
2. La atención la realiza en base al tiempo planificado.	1	2	3	4	5
3. Tiene responsabilidad en el horario de trabajo.	1	2	3	4	5
4. Las actividades las desarrolla en base a la consideración del ser humano.	1	2	3	4	5
5. El trato en su atención es pertinente considerando una comunicación adecuada	1	2	3	4	5
Cumplimiento de las normas					
6. El servidor cumple con el perfil que se consigna en el manual de funciones.	1	2	3	4	5
7. Cumple con lo estipulado en el contrato.	1	2	3	4	5
8. Se cumple con el nivel de transparencia en los procesos de prestación de servicios.	1	2	3	4	5
Nivel de actitud					
9. Se observa una buena actitud hacia el trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
10. Se siente satisfecho del trabajo en el centro de salud y lo expresa a través de sus acciones.	1	2	3	4	5
11. Participa en las actividades institucionales con agrado.	1	2	3	4	5

12. Se involucra con el personal y con los pacientes con especial atención.	1	2	3	4	5
13. Cuando se trata de comunicarse lo realiza con diferentes medios y apela a su empatía.	1	2	3	4	5
14. Se identifica con la organización y con todo lo que alberga como institución de salud.	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE
A	Siempre	5
B	Casi siempre	4
C	Regularmente	3
D	Casi nunca	2
E	Nunca	1

ANEXO N° 5

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recoger la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el título de licenciada en administración

El título nombre de mi proyecto de investigación es: ***Cultura organizacional y Desempeño Laboral en un Centro de Salud, Lima- 2021*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente,



Rojas Marcelo Elsa
DNI: 10500744

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN										
V1 Cultura organizacional	Cultura organizacional Según Chiavenato (2017) Es el reflejo de las creencias, prejuicios, conductas, legados, mitos, ideas, etc. que caracteriza a una organización.(p.72)	Se evaluará considerando los elementos que hacen posible la existencia de una cultura en una organización: la filosofía donde se encuentra la visión, misión, el clima y los valores.	Filosofía institucional	<ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Valores Posicionamiento 	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>Siempre</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>A veces</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Casi nunca</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Nunca</td> </tr> </table>	1	Siempre	2	Casi siempre	3	A veces	4	Casi nunca	5	Nunca
			1	Siempre											
			2	Casi siempre											
3	A veces														
4	Casi nunca														
5	Nunca														
Establecimiento de objetivos en común	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Sostenibilidad Liderazgo Calidad en el servicio Profesionalismo Servicio centrado en el ser humano Tecnología Infraestructura 														
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interacción Reconocimientos, motivación Nivel de confianza y seguridad Trabajo en equipo 														
V2 Desempeño laboral	Desempeño laboral Al respecto, Chiavenato (2017) nos señala que confluyen las capacidades en cuanto al rendimiento y actividades de una persona dentro de un contexto laboral(p.206)	La evaluación de esta dimensión se realizará en base a las actividades tanto físicas como de actitud en un contexto laboral de salud.	Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia en sus funciones Eficacia en la atención Responsabilidad en el horario Cumplimiento de las actividades Trato 											
			Cumplimiento de las normas	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del perfil Cumplimiento en los contratos Nivel de transparencia 											
			Nivel de actitud	<ul style="list-style-type: none"> Actitud Satisfacción Participación Involucramiento Comunicación Identificación 											

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA - 2021

VARIABLE / DIMENSION		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL								
Dimensión 1: Filosofía Institucional								
1.	Usted tiene conocimiento de la misión de la institución, se esfuerza por cumplirlos	X		X		X		
2.	Conoce los fundamentos de la visión del Centro de Salud se suma para su cumplimiento.	X		X		X		
3.	Toma en cuenta los valores que forman parte de la filosofía institucional para ser aplicados en todos los procesos.	X		X		X		
4.	Considera que la filosofía institucional ha permitido posicionar al centro de salud en un buen lugar en el contexto médico.	X		X		X		
5.	Se comunica la filosofía por parte de los directivos del Centro de Salud.	X		X		X		
Dimensión 2: Objetivos en común								
6.	Se han establecido objetivos que hacen posible su desarrollo de una manera integrada.	X		X		X		
7.	Se realizan las actividades en base a un trabajo en equipo para que sea sostenible.	X		X		X		
8.	Considera que los objetivos son deseables y factibles y que se releva el liderazgo en el proceso.	X		X		X		

	Los objetivos se relacionan directamente con las políticas de salud para lograr la calidad en el servicio.	X		X		X	
10	Usted considera que los objetivos del centro de salud los mantiene unidos y el profesionalismo forma parte de este aspecto.	X		X		X	
11.	Se aplican estrategias que conducen al logro de los objetivos en común para la atención del ser humano.	X		X		X	
12.	La tecnología y la infraestructura forman parte de los objetivos en común para su mantenimiento, actualización y racionalización.	X		X		X	
Dimensión 3: Clima organizacional							
13.	Siente que el clima organizacional del centro de salud se desarrolla adecuadamente considerando la pertinencia de la comunicación.	X		X		X	
14.	Considera que el ambiente laboral es positivo y sostenible con la interacción permanente.	X		X		X	
15.	Se realizan acciones prácticas para fomentar un clima laboral con la motivación y reconocimientos.	X		X		X	
16	Comparte los logros y obstáculos de la organización de forma permanente.	X		X		X	
17	Considera que se da un ambiente con optimismo que permite lograr lo planificado con un nivel de confianza y seguridad.	X		X		X	
18.	Comparte con sus compañeros, pensamientos, ideas motivando una cultura de apoyo en base al trabajo en equipo.	X		X		X	
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL		Si	No	Si	Si	Si	Si
Dimensión 1: Calidad de Servicio							

19.	Su función la realiza de forma eficiente.	X		X		X		
20.	La atención la realiza en base al tiempo planificado.	X		X		X		
21.	Tiene responsabilidad en el horario de trabajo.	X		X		X		
22.	Las actividades las desarrolla teniendo en cuenta las condiciones de las personas.	X		X		X		
23.	El trato en su atención al público es pertinente considerando una comunicación adecuada.	X		X		X		
Dimensión 2: Cumplimiento de las normas								
24.	El servidor cumple con el perfil que se consigna en el manual de funciones.	X		X		X		
25.	Cumple con lo estipulado en el contrato.	X		X		X		
26.	Se cumple con el nivel de transparencia en los procesos de prestación de servicios.	X		X		X		
Dimensión 3: Nivel de actitud								
27	Se observa una buena actitud hacia el trabajo que realiza.	X		X		X		
28	Se siente satisfecho del trabajo en el centro de salud y lo expresa a través de sus acciones.	X		X		X		
29	Participa en las actividades institucionales con agrado.	X		X		X		
30	Se involucra con el personal y con los pacientes con especial atención.	X		X		X		
31.	Cuando se trata de comunicarse lo realiza con diferentes medios y apela a su empatía.	X		X		X		
32.	Se identifica con la organización y con todo lo que alberga como institución de salud.	X		X		X		

EVALUACION DE EXPERTOS

LA RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA, 2021.

Variable Independiente: La cultura Organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	Usted tiene conocimiento de la misión de la institución, se esfuerza por cumplirlos	x		
2.	Conoce los fundamentos de la visión del Centro de Salud se suma para su cumplimiento.	x		
3.	Toma en cuenta los valores que forman parte de la filosofía institucional para ser aplicados en todos los procesos.	x		
4.	Considera que la filosofía institucional ha permitido posicionar al centro de salud en un buen lugar en el contexto médico.	x		
5.	Se comunica la filosofía por parte de los directivos del Centro de Salud.	x		
6.	Se han establecido objetivos que hacen posible su desarrollo de una manera integrada.	x		
7.	Se realizan las actividades en base a un trabajo en equipo para que sea sostenible.	x		
8.	Considera que los objetivos son deseables y factibles y que se releva el liderazgo en el proceso.	x		
9.	Los objetivos se relacionan directamente con las políticas de salud para lograr la calidad en el servicio.	x		
10	Usted considera que los objetivos del centro de salud los mantiene unidos y el profesionalismo forma parte de este aspecto.	x		

11.	Se aplican estrategias que conducen al logro de los objetivos en común para la atención del ser humano.	x		
12.	La tecnología y la infraestructura forman parte de los objetivos en común para su mantenimiento, actualización y racionalización.	x		
13.	Siente que el clima organizacional del centro de salud se desarrolla adecuadamente considerando la pertinencia de la comunicación.	x		
14.	Considera que el ambiente laboral es positivo y sostenible con la interacción permanente.	x		
15.	Se realizan acciones prácticas para fomentar un clima laboral con la motivación y reconocimientos.	x		
16.	Comparte los logros y obstáculos de la organización de forma permanente.	x		
17.	Considera que se da un ambiente con optimismo que permite lograr lo planificado con un nivel de confianza y seguridad.	x		
18.	Comparte con sus compañeros, pensamientos, ideas motivando una cultura de apoyo en base al trabajo en equipo.	x		

Variable dependiente: Desempeño Laboral.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
19.	Su función la realiza de forma eficiente.	x		
20.	La atención la realiza en base al tiempo planificado.	x		
21.	Tiene responsabilidad en el horario de trabajo.	x		
22.	Las actividades las desarrolla teniendo en cuenta las condiciones de las personas.	x		
23.	El trato en su atención al público es pertinente considerando una comunicación adecuada.	x		
24.	El servidor cumple con el perfil que se consigna en el manual de funciones.	x		
25.	Cumple con lo estipulado en el contrato.	x		
26.	Se cumple con el nivel de transparencia en los procesos de prestación de servicios.	x		
27.	Se observa una buena actitud hacia el trabajo que realiza.	x		
28.	Se siente satisfecho del trabajo en el centro de salud y lo expresa a través de sus acciones.	x		
29.	Participa en las actividades institucionales con agrado.	x		
30.	Se involucra con el personal y con los pacientes con especial atención.	x		
31.	Cuando se trata de comunicarse lo realiza con diferentes medios y apela a su empatía.	x		
32.	Se identifica con la organización y con todo lo que alberga como institución de salud.	x		

ANEXO N° 6
VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO 1

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Moisés Oswaldo Farfán Flores DNI: 07956182

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia para realizar la aplicación del instrumento.

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

Especialidad del validador: Doctor en Administración.

08 de abril del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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



Dr. Moisés Farfán Flores

ANEXO N° 7
VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO 2

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Wilber Jonel Acosta Ponce** DNI: 43366272

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia para realizar la aplicación del instrumento.

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

Especialidad del validador: **Doctor en Administración**

08 de abril del 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Wilber Acosta Ponce

ANEXO N° 8
VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO 3

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Juan José del Carmen Paucar Elera** DNI: 08142150

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si tiene suficiencia para realizar la aplicación del instrumento.**

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

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

08 de abril del 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Juan José Paucar Elera

ANEXO N° 9

VALIDEZ DE AIKEN

Prueba de validez de Aiken por dimensiones, para las variables: CULTURA ORGANIZACIONAL y DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	AIKEN	TOTAL
CULTURA ORGANIZACIONAL		
Filosofía institucional	1	1
Objetivos en común	1	1
Clima organizacional	1	1
DESEMPEÑO LABORAL		
Calidad de servicio	1	1
Cumplimiento de normas	1	1
Nivel de actitud	1	1
TOTAL	1	1

Prueba de Validez de Aiken por ítems para la variable: CULTURA ORGANIZACIONAL

ITEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1
9	1	1	1	1
10	1	1	1	1
11	1	1	1	1
12	1	1		1
13	1	1	1	1
14	1	1	1	1
15	1	1	1	1
17	1	1	1	1
18	1	1	1	1

Prueba de Validez de Aiken por ítems para la variable: DESEMPEÑO LABORAL

ITEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
19	1	1	1	1
20	1	1	1	1
21	1	1	1	1
22	1	1	1	1
23	1	1	1	1
24	1	1	1	1
25	1	1	1	1
26	1	1	1	1
27	1	1	1	1
28	1	1	1	1
29	1	1	1	1
30	1	1	1	1
31	1	1	1	1
32	1	1	1	1

TABLA DE RESULTADOS OBTENIDOS

ITEMS	PERTINENCIA																																	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL																		VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL															
DIMENSIONES	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	28	29	30	31	32		
EXPERTO 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
EXPERTO 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EXPERTO 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	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	3	3	3	3	3	3	3
V DE AIKEN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
VALOR DE AIKEN PARA LA PERTINENCIA=1																																		

ITEMS	RELEVANCIA																																		
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL																		VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL																
DIMENSIONES	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	28	29	30	31	32			
EXPERTO 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
EXPERTO 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EXPERTO 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	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	3	3	3	3	3	3	3	3
V DE AIKEN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
VALOR DE AIKEN PARA LA RELEVANCIA=1																																			

ITEMS	CLARIDAD																																							
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL																		VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL																					
DIMENSIONES	FILOSOFIA INSTITUCIONAL					OBJETIVOS EN COMUN						CUMA ORGANIZACIONAL							CALIDAD DE SERVICIO				PLIMIENTO DE NOR				NIVEL DE ACTITUD													
EXPERTO 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
EXPERTO 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EXPERTO 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
V DE AIKEN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
VALOR DE AIKEN PARA LA CLARIDAD=1																																								

El coeficiente de validez de Aiken fue calculado mediante la expresión:

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Siendo:

S = la sumatoria de la valoración de los jueces

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

Interpretación

El coeficiente de valoración de Aiken es de 1 para las tres dimensiones en los dos instrumentos de recolección de datos.

Por los resultados obtenidos podemos indicar que los ítems propuestos son totalmente relevantes respecto a un dominio de contenido para la investigación

ANEXO N° 10

BASE DE DATOS

	ITEMS																																
	VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL														VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL																		
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17	1.18	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	
ENCUESTADO 1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENCUESTADO 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENCUESTADO 3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENCUESTADO 4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
ENCUESTADO 5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5	
ENCUESTADO 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENCUESTADO 7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5		
ENCUESTADO 8	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	
ENCUESTADO 9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
ENCUESTADO 10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENCUESTADO 11	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 12	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
ENCUESTADO 13	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
ENCUESTADO 14	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
ENCUESTADO 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	3	3	3	3	3	
ENCUESTADO 16	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
ENCUESTADO 17	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	4	5	2	2	4	4	3	3	4	5	5		
ENCUESTADO 18	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3		
ENCUESTADO 19	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4		
ENCUESTADO 20	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 21	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 22	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
ENCUESTADO 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 25	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5		
ENCUESTADO 26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5		
ENCUESTADO 27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4		
ENCUESTADO 28	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 29	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 30	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 31	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
ENCUESTADO 32	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5	
ENCUESTADO 33	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 34	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	
ENCUESTADO 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	
ENCUESTADO 36	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 37	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 38	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
ENCUESTADO 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5	
ENCUESTADO 41	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 42	3	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	
ENCUESTADO 43	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5		
ENCUESTADO 44	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4		
ENCUESTADO 45	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
ENCUESTADO 46	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 48	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 49	3	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 50	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
ENCUESTADO 51	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5		
ENCUESTADO 52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 53	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5		
ENCUESTADO 54	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	
ENCUESTADO 55	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4