

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**RELACIÓN DE LA CULTURA
ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
EN EL PERÚ, AÑO 2023**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Lorena Aguayo Belli

Código 20111483

Asesor

Elizabeth Raquel Otero Ibañez

Lima – Perú

Febrero de 2024



**RELATIONSHIP OF ORGANIZATIONAL
CULTURE WITH THE WORK
PERFORMANCE OF WORKERS IN THE
JUSTICE SYSTEM IN PERU**

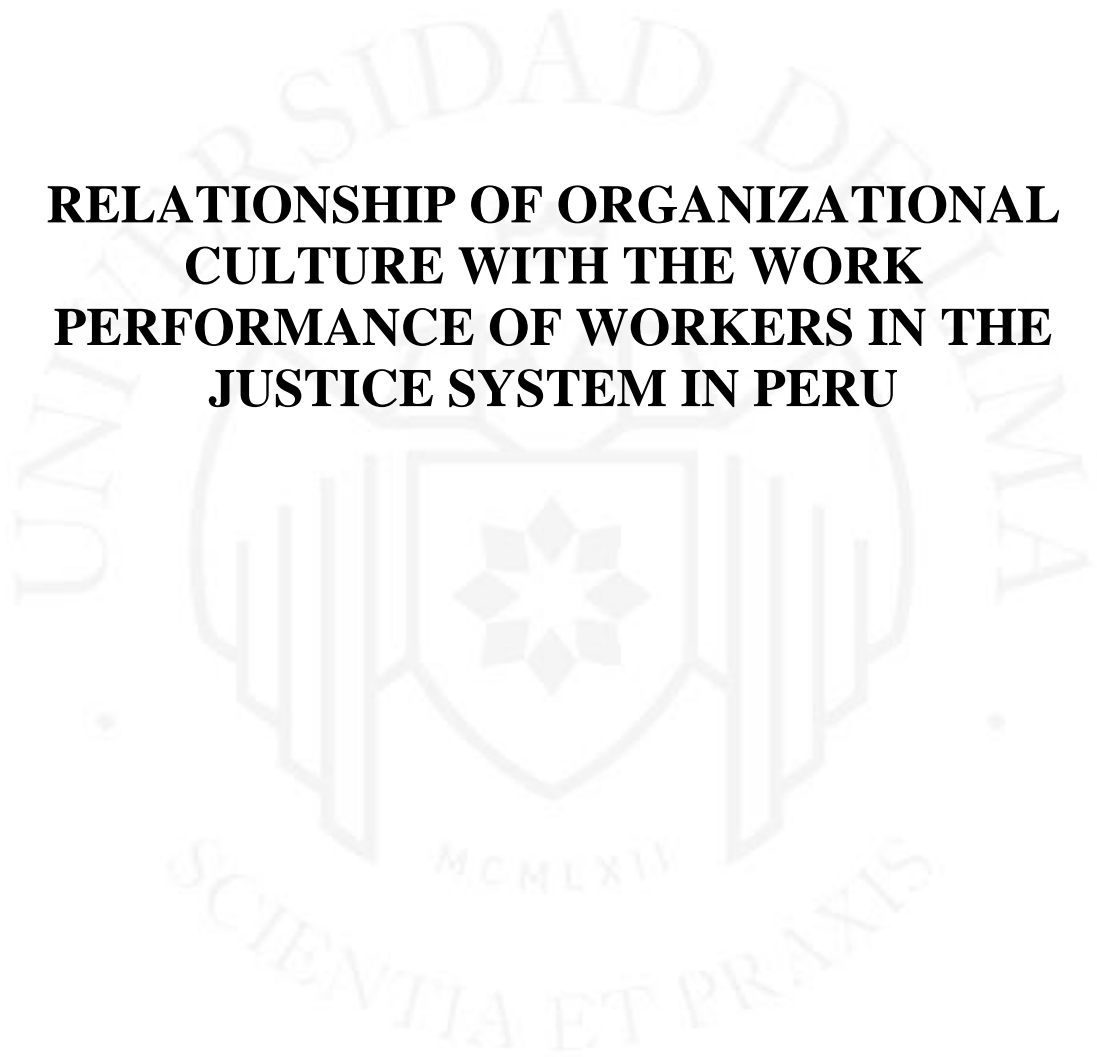


TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Descripción de la situación problemática	3
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivo de la Investigación	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1 Importancia de la investigación	6
1.4.2 Viabilidad de la investigación.....	6
1.4.3 Limitaciones del estudio	7
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2. Cultura organizacional	14
2.2.1 Definición de cultura organizacional	14
2.2.2 Modelo de la cultura organizacional.....	14
2.3 Desempeño Laboral	19
2.3.1 Definición de desempeño laboral	19
2.3.2 Dimensiones.....	19
2.3.3 Evaluación del desempeño.....	20
2.4 Definiciones de términos básicos	21
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS- VARIABLE- ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.1 Hipótesis de la investigación.....	23
3.1.1 Hipótesis general.....	23
3.1.2 Hipótesis específicas	23
3.2 Variables y operacionalización de variables.....	23

3.2.1	Variables	23
3.2.2	Operacionalización de variables	24
	<i>Matriz de operacionalización de la variable independiente</i>	24
3.3	Aspectos deontológicos de la investigación.....	24
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....		25
4.1	Diseño metodológico	25
4.1.1	Enfoque de la investigación	25
4.1.2	Alcance de la investigación.....	25
4.1.3	Tipo de investigación	25
4.1.4	Diseño	25
4.1.5	Unidad de investigación.....	26
4.2	Diseño muestral.....	26
4.2.2	Definición de la población	26
4.2.3	Definición de la muestra	26
4.3	Técnicas e instrumento de recolección de datos	27
4.4	Técnicas estadísticas para el procedimiento de la información	28
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS....		29
5.1	Validación estadística del instrumento	29
5.1.1	Coefficiente alfa de Cronbach (α)	29
5.2	Análisis descriptivo.....	30
5.2.1	Resultados del cuestionario.....	30
5.2.1	Prueba de normalidad a las variables	60
5.2.2	Análisis de correlación de las hipótesis	62
5.2.3	Discusión.....	63
CONCLUSIONES.....		65
RECOMENDACIONES.....		66
REFERENCIAS.....		67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1 Criterios de nivel de confianza del Alfa de Cronbach	29
Tabla 5.2 Alfa de Cronbach para cultura organizacional	29
Tabla 5.3 Alfa de Cronbach para desempeño laboral	30
Tabla 5.4 Prueba de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin y esfericidad de Barlett.....	30
Tabla 5.5 Tabla de resultados de la pregunta 3.....	32
Tabla 5.6 Tabla de resultados de la pregunta 4.....	32
Tabla 5.7 Tabla de resultados de la pregunta 5.....	33
Tabla 5.8 Tabla de resultados de la pregunta 6.....	33
Tabla 5.9 Tabla de resultados de la pregunta 7.....	33
Tabla 5.10 Tabla de resultados de la pregunta 8.....	34
Tabla 5.11 Tabla de resultados de la pregunta 9.....	34
Tabla 5.12 Tabla de resultados de la pregunta 10.....	35
Tabla 5.13 Tabla de resultados de la pregunta 11.....	35
Tabla 5.14 Tabla de resultados de la pregunta 12.....	35
Tabla 5.15 Tabla de resultados de la pregunta 13.....	36
Tabla 5.16 Tabla de resultados de la pregunta 14.....	36
Tabla 5.17 Tabla de resultados de la pregunta 15.....	37
Tabla 5.18 Tabla de resultados de la pregunta 16.....	37
Tabla 5.19 Tabla de resultados de la pregunta 17.....	37
Tabla 5.20 Tabla de resultados de la pregunta 18.....	38
Tabla 5.21 Tabla de resultados de la pregunta 19.....	38
Tabla 5.22 Tabla de resultados de la pregunta 20.....	39
Tabla 5.23 Tabla de resultados de la pregunta 21.....	39
Tabla 5.24 Tabla de resultados de la pregunta 22.....	39
Tabla 5.25 Tabla de resultados de la pregunta 23.....	40
Tabla 5.26 Tabla de resultados de la pregunta 24.....	40
Tabla 5.27 Tabla de resultados de la pregunta 25.....	41
Tabla 5.28 Tabla de resultados de la pregunta 26.....	41
Tabla 5.29 Tabla de resultados de la pregunta 27.....	41
Tabla 5.30 Tabla de resultados de la pregunta 28.....	42

Tabla 5.31	Tabla de resultados de la pregunta 29.....	42
Tabla 5.32	Tabla de resultados de la pregunta 30.....	43
Tabla 5.33	Tabla de resultados de la pregunta 31.....	43
Tabla 5.34	Tabla de resultados de la pregunta 32.....	43
Tabla 5.35	Tabla de resultados de la pregunta 33.....	44
Tabla 5.36	Tabla de resultados de la pregunta 34.....	44
Tabla 5.37	Tabla de resultados de la pregunta 35.....	45
Tabla 5.38	Tabla de resultados de la pregunta 36.....	45
Tabla 5.39	Tabla de resultados de la pregunta 37.....	45
Tabla 5.40	Tabla de resultados de la pregunta 38.....	46
Tabla 5.41	Tabla de resultados de la pregunta 39.....	46
Tabla 5.42	Tabla de resultados de la pregunta 40.....	47
Tabla 5.43	Tabla de resultados de la pregunta 41.....	47
Tabla 5.44	Tabla de resultados de la pregunta 42.....	47
Tabla 5.45	Tabla de resultados de la pregunta 43.....	48
Tabla 5.46	Tabla de resultados de la pregunta 44.....	48
Tabla 5.47	Tabla de resultados de la pregunta 45.....	49
Tabla 5.48	Tabla de resultados de la pregunta 46.....	49
Tabla 5.49	Tabla de resultados de la pregunta 47.....	49
Tabla 5.50	Tabla de resultados de la pregunta 48.....	50
Tabla 5.51	Tabla de resultados de la pregunta 49.....	50
Tabla 5.52	Tabla de resultados de la pregunta 50.....	51
Tabla 5.53	Tabla de resultados de la pregunta 51.....	51
Tabla 5.54	Tabla de resultados de la pregunta 52.....	51
Tabla 5.55	Tabla de resultados de la pregunta 53.....	52
Tabla 5.56	Tabla de resultados de la pregunta 54.....	52
Tabla 5.57	Tabla de resultados de la pregunta 55.....	52
Tabla 5.58	Tabla de resultados de la pregunta 56.....	53
Tabla 5.59	Tabla de resultados de la pregunta 57.....	53
Tabla 5.60	Tabla de resultados de la pregunta 58.....	54
Tabla 5.61	Tabla de resultados de la pregunta 59.....	54
Tabla 5.62	Tabla de resultados de la pregunta 60.....	54
Tabla 5.63	Tabla de resultados de la pregunta 61.....	55

Tabla 5.64 Tabla de resultados de la pregunta 62.....	55
Tabla 5.65 Tabla de resultados de la pregunta 63.....	56
Tabla 5.66 Tabla de resultados de la pregunta 64.....	56
Tabla 5.67 Tabla de resultados de la pregunta 65.....	57
Tabla 5.68 Tabla de resultados de la pregunta 66.....	57
Tabla 5.69 Tabla de resultados de la pregunta 67.....	57
Tabla 5.70 Tabla de resultados de la pregunta 68.....	58
Tabla 5.71 Tabla de resultados de la pregunta 69.....	58
Tabla 5.72 Tabla de resultados de la pregunta 70.....	58
Tabla 5.73 Tabla de resultados de la pregunta 71.....	59
Tabla 5.74 Tabla de resultados de la pregunta 72.....	59
Tabla 5.75 Tabla de resultados de la pregunta 73.....	60
Tabla 5.76 Tabla de resultados de la pregunta 74.....	60
Tabla 5.77 Prueba de normalidad a la dimensión desempeño de tareas.....	60
Tabla 5.78 Prueba de normalidad a la dimensión comportamientos contraproducentes.....	61
Tabla 5.79 Prueba de normalidad a la dimensión desempeño contextual.....	61
Tabla 5.80 Prueba de normalidad a la variable cultura organizacional.....	61
Tabla 5.81 Prueba de normalidad a la variable desempeño laboral.....	61
Tabla 5.82 Correlación de Spearman entre cultura organizacional y desempeño laboral.....	62
Tabla 5.83 Correlación de Spearman entre cultura organizacional y la dimensión desempeño de tareas.....	62
Tabla 5.84 Correlación de Spearman entre cultura organizacional y la dimensión comportamientos contraproducentes.....	62
Tabla 5.85 Correlación de Spearman entre cultura organizacional y la dimensión desempeño contextual.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Modelo de Denison	17
Figura 2.2 Elementos de la cultura organizacional.....	17
Figura 5.1 Entidad donde labora.....	31
Figura 5.2 Posición jerárquica	31



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2: Instrumento de la investigación	72



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Sistema de Administración de Justicia en El Perú.

El diseño metodológico es de enfoque cuantitativo aplicativo de alcance correlacional. Es aplicativo porque busca determinar la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral. El estudio será de alcance correlacional y de diseño no experimental puesto que no se manipulan las variables, sino que se analizan la relación de las mismas

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario que fue aplicado a 383 colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú, específicamente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, del Poder Judicial y del Ministerio Público. Se realizó el cuestionario de Denison para determinar las características de la cultura organizacional.

Como resultado, se obtuvo que la cultura organizacional tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

Línea de investigación: 5200 – 31.b7

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño laboral, desempeño de tareas, comportamientos contraproducentes, desempeño contextual.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between the organizational culture and the work performance of the employees of the Justice Administration System in Peru.

The methodological design is based on a quantitative, applicative approach with a correlational scope. It is applicative because it seeks to determine the relationship between organizational culture and work performance. The study will be correlational in scope and of non-experimental design since the variables are not manipulated, but their relationship is analyzed

For data collection, a questionnaire was developed and applied to 383 collaborators of the justice administration system in Peru, specifically from the Ministry of Justice and Human Rights, the Judiciary and the Public Prosecutor's Office. The Denison questionnaire was conducted to determine the characteristics of the organizational culture.

As a result, it was found that organizational culture has a significant and positive relationship with work performance.

Line of research: 5200 – 31.b7

Keywords: organizational culture, job performance, task performance, counterproductive behaviors, contextual performance.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional se ha vuelto un tema fundamental en el desarrollo y planificación de las organizaciones públicas y privadas para poder mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la organización.

Por tal motivo, en la presente investigación se estudiará la relación que tiene la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Sistema de Administración de Justicia en el Perú.

En el primer capítulo se identificará la situación problemática para poder definir los objetivos generales y específicos de la investigación. Asimismo, se realizará la importancia y viabilidad de la investigación y limitación.

A continuación, en el segundo capítulo se detallará los antecedentes y bases teóricas en la cual apoyará a la investigación para la variable independiente, cultura organizacional y la variable independiente, desarrollo laboral. Se citará a diferentes autores los cuales proporcionará una investigación similar. Asimismo, se desarrollarán la definición de cultura organizacional y el desarrollo laboral.

En el tercer capítulo se realizará la formulación de hipótesis general y las específicas. También se desarrollará las variables y los aspectos demológicos identificados en la investigación.

En el cuarto capítulo se detallará el diseño metodológico y muestral, que están conformados por el diseño de la investigación, el enfoque, la clasificación del tipo de investigación. Se identificará el tamaño de la muestra mediante una formula aplicada. Luego se definirá que técnicas o instrumentos de investigación se utilizaran para la recolección de datos y se identificaran las técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos.

Con relación al quinto capítulo, se presentarán y analizarán los resultados estadísticos obtenidos. Se hará la validación del instrumento por medio del coeficiente de Cronbach, así como la prueba KMO y esfericidad de Bartlett, prueba de normalidad de las variables y dimensiones y el análisis de correlación de hipótesis. Asimismo, se ejecutarán las pruebas estadísticas como el análisis de correlación entre variables.

Culminando con la investigación, se identificarán y redactarán las conclusiones en todos los estudios realizados junto con la teoría y resultados estadísticos obtenidos. También se proporcionarán recomendaciones para que las entidades mantengan y proporcionen una cultura organización al fuerte mejorando el desarrollo de las tareas, reduciendo comportamientos contraproducentes e incrementando el desempeño contextual.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

Para las empresas la cultura organizacional; hoy en día, es un elemento fundamental para la identidad y desempeño de los colaboradores en las organizaciones privadas y públicas. Por tal motivo, es deber de la entidad y/o empresas diagnosticar la cultura organizacional. La identificación de la cultura y objetivos ayudara a mejorar el desempeño y el desevolviendo de los colaboradores.

El entendimiento de cultura organizacional por parte (Rondeau & Wagar, 1998), consiste en que es un patrón de valores, comportamiento, actitudes y creencias que la organización posee y se identifica y lo transmite de manera directa y frecuente a cada uno de sus miembros.

La naturaleza de las instituciones públicas es diferente a las privadas. Por lo que, el impacto que hay de la cultura organizacional en las instituciones públicas no es suficiente, es por eso que, debe de haber una transformación positiva en estas instituciones implementando y desarrollando la cultura organizacional.

El estado peruano debe implementar diversos procesos para la modernización de la administración en el sector público, principalmente en cambios estructurales y procesos de gestión. Esta modernización tiene que centrarse en cabios de paradigma de la cultura organizacional, ya que la eficiencia y la productividad de las instituciones públicas está relacionado con su calidad de su capital humano.

A la mayoría de las entidades públicas les falta incorporar algo de flexibilidad, eficiencia y agilidad a los servicios brindados y a su desarrollo laboral. Por tal motivo, los funcionarios públicos aún les cuestan desenvolverse en un entorno burocrático y jerárquico, para que puedan brindar un servicio de calidad al ciudadano. Esto se debe a que no tiene un conocimiento profundo de cultura organizacional.

Se debe de cambiar el concepto de que los funcionarios públicos no son capaces de desarrollarse de manera profesional y ética. El implementar e impulsar los valores, las habilidades y las actitudes a estos al momento de trabajar en las distintas entidades públicas hará que se mejore la gestión en las organizaciones del estado y lograr cambios positivos en la cultura organizacional (Morales, 2023)

En cuanto a desempeño laboral es la forma de ver el desarrollo de los colaboradores en su ambiente o espacio de trabajo, por esta razón las empresas realizan diferentes evaluaciones de desempeño, con el objetivo de encontrar si hay problemas como, por ejemplo: con la integración de algún colaborador, en cuanto a la supervisión de los empleados, conocer las necesidades del personal, etc.

El sistema de administración de justicia en nuestro país atraviesa varios problemas que existen durante varios años y han sido difíciles de superar. Uno de ellos es la corrupción, se define como un fenómeno social, político y económico que se genera por diferentes causas una de ellas es la falta de valores o el mal uso del poder por parte de los funcionarios los cuales quieren obtener beneficios de manera no ética. (Palma Cueva, 2021)

Otro problema que también detalla es la lentitud y burocratización por consecuencia de carga procesar. Esto genera retraso en los procesos judiciales al ser revisados debido al mal manejo de la administración logística.

El otro problema es la asignación presupuestaria en la administración de justicia. Esto se debe a que existe un mal manejo del presupuesto en cuanto a las remuneraciones y los gastos operativos dentro del poder judicial y el ministerio público. Existe una gran diferencia entre las remuneraciones de los jueces nombrados y los provisionales. Los primeros quieren asegurar sus remuneraciones para poder garantizar su autonomía e independencia en sus cargos. Este problema genera que, no se cumplan con el objetivo principal que tanto el poder judicial como el ministerio público sostienen y por ende no se puedan contar ni contratar a profesionales idóneos que generen un cambio en el sistema judicial. (Palma Cueva, 2021)

El sistema de administración de justicia en el Perú está constituido por diferentes entidades, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio Público, el Poder Judicial, la Junta Nacional de Justicia,

Las Instituciones públicas en el Perú dedicadas al desarrollo del sistema de administración de justicia deben de priorizar y poner más énfasis en establecer y difundir su cultura organizacional; de tal forma, que los colaboradores puedan sentirse identificados desenvolviéndose en sus tareas de forma correcta y adecuada, en un ambiente ideal para ellos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sistema de Administración de Justicia en el Perú?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la cultura organizacional con la realización de las tareas de los colaboradores de las entidades que pertenecen al Sistema de Administración de Justicia en el Perú?
- ¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los colaboradores de las entidades que pertenecen al Sistema de Administración de Justicia en el Perú?
- ¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con el desempeño contextual de los colaboradores de las entidades que pertenecen al Sistema de Administración de justicia en el Perú?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Demostrar si existe una relación de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los consultores del Sistema de Administración de Justicia en el Perú.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar si existe relación entre la cultura organizacional y la realización de las tareas de los colaboradores del Sistema de Administración de Justicia en el Perú.
- Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y comportamiento contraproducente de los colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú.
- Establecer si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño contextual colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

El desarrollo de esta investigación contribuirá en diferentes aspectos, uno de ellos es el económico. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los consultores que pertenecen al Sistema de Administración de Justicia en el Perú.

Garmendia (2004) establece que “la cultura tiene un fuerte impacto positivo en el desempeño de la organización, especialmente si la organización se adapta al medio ambiente”.

El segundo es el social, la investigación tiene como finalidad demostrar que tener una cultura organizacional estructurada y bien definida llevará a mejorar el desempeño de los funcionarios. (Morales, 2023) detalla “Los funcionarios públicos deben aprender a gestionar y desenvolverse en un entorno burocrático y jerárquico, donde el objetivo es brindar un servicio de calidad al ciudadano”. Por tal motivo, considera necesario reclutar y capacitar a las personas que tengan vocación y valores para trabajar en el estado.

Por tal motivo, con el resultado de este estudio se sabrá si la cultura organizacional al resultar ser positiva, pueda aplicarse en otras entidades del sector público, el cual serviría para mejorar identidad de los colaboradores con la institución, brindándoles un sello que los diferencia con las empresas privadas.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

La viabilidad de este estudio se basa en dos criterios elementales. El primero es el técnico, se ha tenido el consentimiento de los consultores del sistema de administración de justicia en el Perú para poder aplicar los instrumentos de investigación. Se pudo tener contacto directo con la mayoría de ellos.

El segundo es el económico, esta investigación no ha generado ningún costo ya que se han empleado canales de comunicación digital para el desarrollo de esta.

El tercero son los recursos materiales utilizados de manera apropiada para el estudio. Se empleo el uso de una computadora, programas estadísticos, libros, artículos científicos que aportaron para el análisis del tema.

1.4.3 Limitaciones del estudio

La limitación del estudio fue que no se pudo desarrollar un estudio de investigación de campo presencial como la observación directa y la entrevista personal a los colaboradores.

Por lo que, se empleó el cuestionario de manera digital que analizó cada variable, dimensión e indicador.



CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

(Sánchez Cañizares, Trillo Holgado, Mora Márquez, & Ayuso Muñoz, 2006) desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo analizar un análisis del concepto de cultura organizacional, como nucleo central, en relacion a los modelos del capital intelectual. Se detectó una gran influencia de la cultura organizacional en cada uno de los modelos.

(López Trujillo, Marulanda Echeverry, & Isaza Echeverri , 2011) realizaron un trabajo que tuvo como objetivo identificar si la cultura organizacional y la gestión del cambio influyen en los procesos de la gestión de conocimiento los sectores públicos, productivos y educativos del departamento de Caldas. Se concluyó que, a mayor nivel de cultura organizacional, mayor es el nivel de incorporación de los procesos de conocimientos. Por lo que, es evidente que la gestión del conocimiento debe de incorporarse en la cultura organizacional de los sectores públicos, productivos y educativos en el departamento de Caldas. Esta investigación me ayudo a observar en los sectores públicos aún no se observa una cultura organizacional definida por lo que es difícil implementar y activarse los procesos de gestión de conocimiento en dicho sector.

Robles León, Alabart Pino, & Rodríguez Caguana (2016) realizaron una investigación que tuvo como objetivo evaluar la influencia de la cultura organizacional en el comportamiento innovador de una empresa pública en la provincia de Guayas en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. En conclusión, los resultados arrojaron que existe una vinculo positivo entre la cultura organizacional y el comportamiento innovador. Sin embargo, los servidores de la empresa pública coincidieron que les falta aún identificar y socializar la manera en que gestionan sus indicadores, dimensiones y valores dentro de la empresa, es decir aún desconocen y no ponen en práctica a conceptos como aplicación de nuevas tecnologías, formación innovadora y la existencia de una comunicación eficiente.

El articulo científico de Omar & Urteaga (2020) tuvo como objetivo analizar la relación entre la cultura nacional y la cultura organizacional en empresas públicas y privadas en Argentina. La investigación concluyó que la cultura nacional, en este caso la argentina, tiene una mayor influencia en las empresas públicas que en las empresas

privadas. Las empresas nacionales argentinas están fuertemente vinculadas con el colectivismo y el paternalismo, esto quiere decir que se enfatizan sobre las relaciones de protección y cuidado entre jefes y colaboradores. También se puede observar que existe una fuerte distinción del poder, que la relación entre jefe y subordinados está estrictamente reglamentada y existe una fuerte distinción jerárquica y salarial.

Vesga Rodríguez, y otros (2020) en su investigación quisieron determinar la relación entre la cultura organizacional y la disposición al cambio organizacional en entidades de educación superior en Colombia. Se llegó a la conclusión que, existen relaciones significativas entre la cultura organizacional y la disposición al cambio. Los resultados muestran que el tipo de cultura organizacional (Cameron y Quinn) que predomina en las IES encuestadas es la jerárquica.

El artículo científico de Leyva-Cordero, Baltodano-García, & Hernández Paz (2021) tuvo como objetivo identificar los factores más influyentes de la cultura que aportan a la efectividad de las Instituciones de Educación Superior IES de México y Nicaragua. Se evaluó la cultura organizacional a través de cuatro dimensiones (Implementación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión). Se concluyó que en las IES de México y Nicaragua la Misión es la dimensión cultural que predomina, esto quiere decir que estas instituciones tienen claro cuál es la visión y su orientación a largo plazo.

El artículo (Pedraza Álvarez, Obispo Salazar, Vásquez González, & Gómez Gómez, 2015) tuvo como objetivo describir e identificar la cultura organizacional de tres instituciones educativas en la ciudad de Santa Marta- Colombia según el modelo de cultura organizacional de Edgar Schein. Según Schein, la cultura organizacional se divide en tres niveles, los cuales describe que están interrelacionados. Se pudo concluir que, las instituciones se encuentran en primer nivel (artefactos) de cultura organizacional. Según la perspectiva de Schein estas instituciones carecen de integración, problemas de comunicación y falta de unificación. Este artículo desarrolla la variable independiente de mi investigación, que es la cultura organizacional, desde un modelo de cultura organizacional planteado por Schein y me ayudó a visualizar que se puede analizar e identificar el tipo de modelo que poseen las instituciones y organizaciones.

Luna Cáceres & Arias Gallegos (2022) desarrollaron una investigación para identificar y comparar el tipo de cultura organizacional que tienen las cuatro entidades

financieras aplicando el Cuestionario de Diagnóstico de la Cultura Organizacional de Cameron y Quinn. Los resultados arrojaron que en las cuatro entidades predomina la cultura de tipo mercado y jerárquica. El resultado tiene concordancia ya que este tipo de organización tiene un estilo burocrático donde los procesos se manejan de forma estandarizada y automatizada. Las comparaciones según el sexo, el tipo de cultura que obtuvo más valor en las mujeres fue la de tipo clan en comparación con los varones donde obtuvieron valores más altos en la cultura organizacional de tipo mercado. Se selecciono este articulo debido a que se evalúa la variable independiente de mi tesis: cultura organizacional y me ayudo en mi investigación

El articulo científico Caraballo Trujillo & Meleán Romero (2022) tuvo como objetivo analizar la cultura organizacional de tal manera que se pueda detectar el tipo de cultura que predomina en las empresas Agropecuarias del sur de Lago de Maracaibo mediante el enfoque de Denison. Se pudo concluir que, se resalta en las empresas una cultura organizacional estable enfocada básicamente en el liderazgo y que respetan los principios de coherencia, confiabilidad, socialización y los códigos éticos. Esta investigación me ayudo a analizar un poco más la variable dependiente de mi investigación que es la cultura organizacional.

(Gabel-Shemueli, Yamada, & Dolan, 2013) desarrollaron una investigación en la cual quisieron analizar los valores organizacionales en el sector público peruano. Para realizar dicho análisis hicieron que 42 valores fueran clasificados en tres ejes: ético, económico y emocional. Se pudo concluir que la mayoría de los valores fueron clasificados en el eje económico- pragmático (18) y en el eje emocional- desarrollo (15). Esto se debe a que los valores fueron más fáciles de ubicar en los dos ejes mencionados. También se llegó a la conclusión que, los servidores y funcionarios se están preocupando más por la eficiencia y rendimiento y consideran los valores económicos- pragmáticos los más importantes.

El articulo de (Bastidas, Godoy, & Moreno, 2008) tuvo como objetivo determinar el grado de competencia del liderazgo y el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño de los gerentes. Se pudo concluir que dichas competencias no están tan presentes, esto se debió al análisis y evaluación de sus propios gerentes. Como consecuencia, estas empresas tienen la necesidad de invertir en el diseño de estrategias para el personal gerencial y poder redefinir la misión y visión.

Ramos Carpio J. , Acosta Herrera, Ramos Carpio, & Martínez Vásquez (2019), desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo demostrar la incidencia e influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. Se comprobó que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los colaboradores y se pudo observar que un funcionario tiene mayor desempeño cuando percibe un buen clima. Esta investigación se relaciona con la variable dependiente de mi tesis que es el desempeño laboral en los servidores públicos. Los resultados obtenidos sirvieron como una referencia general en el desarrollo de esta investigación.

La investigación desarrollada por Soto Rivera & Inga Soto (2019) tuvo como objetivo revisar tesis en las cuales analizan la relación o influencia entre el clima y el desempeño organizacional en las empresas privadas y públicas de Lima y Callao durante los años 2015 a 2019. Se pudo concluir que existe una relación positiva entre la cultura y el desempeño organizacional. El análisis de esta investigación me ayudo a analizar la variable dependiente, desempeño laboral de mi investigación.

El artículo de (Loli Pineda, y otros, 2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de vida laboral, la autoestima y el desempeño laboral de los profesionales de diferentes especialidades que laboran en entidades públicas y privada en el Perú. Según los resultados obtenidos, se pudo concluir que, si existe una correlación significativa y positiva entre la calidad de vida laboral, autoestima y desempeño, lo cual permite deducir que cuanto mayor es la calidad de vida laboral, mejora el nivel de autoestima y mejora el desempeño laboral.

Quezada Rodríguez, Quevedo Barros, & Torres Palacios (2020) en su investigación analizaron el desempeño laboral en el municipio de Girón, Venezuela a partir del trabajo en equipo y comunicación. Se pudo concluir que la mayoría de los servidores coincidieron que se debe de mejorar los equipos de trabajo en la institución y que esto ayudara a que los servidores públicos se desempeñen de manera eficiente y estén alineados para alcanzar los objetivos de la institución y mejorar la productividad. Este articulo me pareció interesante y oportuno que se estudie el desempeño laboral en las entidades públicas, lo cual es poco común que se haga este tipo de análisis. Esta investigación aportó a identificar la dimensión de trabajo en equipo de la variable dependiente de mi investigación.

Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aguilar Panduro (2020) elaboraron una investigación que tuvo como objetivo realizar un desarrollo del desempeño laboral desde una perspectiva teórica, para describir las acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa. Se baso en el modelo de Campbell, el cual cuenta con componentes para medir el desempeño

El artículo de Pedraza, Lavín, & Alvarez (2021) tuvo como objetivo identificar si existe una relación del capital intelectual con el desempeño organizacional en una Auditoria Superior del Estado. Se concluyó que el capital humano, el capital estructural y el capital intelectual se relacionan positivamente con el desempeño organizacional. Se recomienda aplicar e implementar estrategias en la gestión de competencias del capital humano y los recursos organizacionales con la finalidad de beneficiar en la obtención de resultados positivos en los procesos de fiscalización y rendición de cuentas públicas en dicha entidad del estado. Este articulo explica la variable dependiente de mi investigación, que es el desempeño organizacional, y me permitió hacer un análisis de que esta variable tiene una fuerte relación con el capital humano en los empleados de entidades del sector público.

Tuesta Panduro, Angulo Cárdenas, Chávez Santos, & Morante Dávila (2021) quisieron descubrir en su investigación la correlación que existe entre desempeño laboral con el salario, la antigüedad y el nivel académico del personal administrativo en cuatro entidades públicas peruanas, las cuales son la Red de Salud Leoncio Prado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Universidad de Gestión Educativa Local y Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Los resultados determinaron que existe una relación significativa entre el desempeño laboral de los trabajadores con el salario del personal, su antigüedad y su nivel académico. Las organizaciones establecen un sistema de recompensas salariales y gestión de recursos humanos para mantener a sus empleados y también para detectar acciones negativas de parte de sus empleados. Se seleccionó este articulo porque explica como diferentes factores, en este caso el salario, la antigüedad y el nivel académico, pueden influenciar tanto positiva como negativamente en el desempeño laboral del personal que labora en las entidades públicas.

(Diaz Ortiz & Chávarry Ysla, 2022) realizaron una investigación que tuvo como objetivo recopilar información en estudios sobre la inteligencia emocional como herramienta estratégica para mejorar el desempeño laboral en funcionarios que prestan servicios. Los resultados arrojaron que, existe una relación positiva entre la inteligencia

emocional y el desempeño laboral. También se detectó que la inteligencia emocional es uno de los elementos indispensables dentro del entorno laboral ya que mejora el clima laboral, mantiene motivado al personal y ayuda a que los funcionarios interactúen de manera positiva con los otros miembros de la organización

(Terán Valera & Irlanda, 2011) desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo demostrar la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral con el propósito de medir la productividad de los trabajadores administrativos en el IES. Como resultado se obtuvo que si existe una relación directa y positiva entre la cultura organizacional con el desempeño laboral y la productividad.



2.2. Cultura organizacional

2.2.1 Definición de cultura organizacional

Deshpande & Webster (1989) define a la cultura organizacional:

“Patrón de valores y creencias compartidas que ayudan a las personas a entender el funcionamiento organizacional y así darles normas de comportamiento en la organización”.

Según Robbins y Judge (2009), cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. Las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización.

Marchioni- Choque, Pedraja- Rejas, Espinoza- Marchant, & Muñoz- Fritis (2020) describen a la cultura organizacional como los valores, filosofía, ideologías, creencias, expectativas, actitudes, normas y procesos compartidos dentro de la organización hacia cada uno de sus miembros. Estos componentes influyen en la comunicación y en el comportamiento de los empleados y sobre todo en los procesos de integración y adaptación en la organización.

2.2.2 Modelo de la cultura organizacional

El modelo de diagnóstico de la cultura organizacional de Denison está dividido en tres fases (input, desarrollo y output) donde se realizan diferentes acciones

- **FASE DEL IMPUT:** Comienza con identificar alguna necesidad para detectar el área de oportunidad y generar un plan de acción. Para ello, se debe de realizar un análisis previo de la situación general de la empresa (FODA) e identificar cómo la cultura aporta en el logro de los resultados de la organización. Asimismo, se debe de definir en qué dimensión debe estar la cultura de la empresa (Adaptabilidad, Misión, Participación y Consistencia) lo cual definirá el estado ideal de la cultura y así poder comprar en la fase del output la cultura ideal vs la cultura real.
- **FASE DE DESARROLLO:** Esta fase es el corazón del modelo de diagnóstico. Se compone de cuatro cuadrantes (dimensiones) regidos por dos ejes: en el eje horizontal extremo izquierdo esta la Flexibilidad; eje

horizontal, extremo derecho, la Estabilidad; en el eje vertical extremo superior, la Orientación Externa y en el eje vertical extremo inferior, la Orientación Interna.

- **FASE DE OUTPUT:** En esta fase se realiza la comparación de la cultura ideal, identificada en la primera fase, con la cultura real, arrojada en las herramientas aplicadas (focus group y cuestionario) en la segunda fase donde se identifica en que dimensión se encuentra la organización. Con estos resultados, se puede diseñar un plan de trabajo detallado para lograr la cultura ideal de la empresa.

2.2.3 Dimensiones de la cultura organizacional

(García Navarro , 2017) describe que son cuatro las dimensiones identificadas por Denison

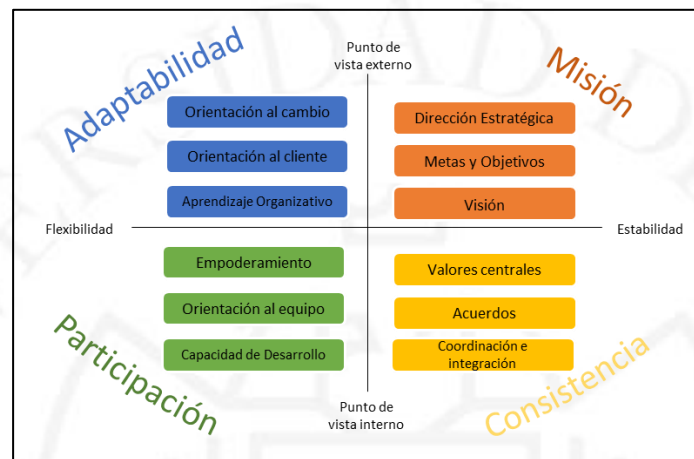
- **Dimensión Misión:** Localizada en la parte superior derecha del cuadrante entre la orientación externa y la estabilidad. Es el rasgo cultural más importante ya que se refiere al sentido claro de dirección que define las metas y los objetivos estratégicos. Es esencial que la empresa defina su razón de ser y a dónde quiere llegar para que los colaboradores sepan porque hacen lo que hacen y contribuyan a lograr la misión. Los tres indicadores que componen esta dimensión son:
 - ✓ **Dirección estratégica:** conjunto de estrategias que se deben de diseñar para lograr la misión y visión de la empresa.
 - ✓ **Metas y objetivos:** Los objetivos de todas las áreas de la empresa deben estar alineados con la estrategia global para lograr la visión. Se recomienda establecer objetivos específicos a corto plazo para cada área.
 - ✓ **Visión:** La empresa debe establecer la visión teniendo en claro que quiere lograr en el futuro. Una vez establecida la empresa toma decisiones acordes a ésta.
- **Dimensión Adaptabilidad:** Esta dimensión está localizada en el extremo superior izquierdo entre el continuo externo y la flexibilidad. Las empresas desarrollan capacidades que les permita adaptarse a nuevas situaciones y poder realizar los cambios necesarios para responder a las exigencias de su entorno y por ello. Las empresas adaptables son capaces de asumir riesgos,

aprender de sus errores y tener la capacidad en la creación del cambio. Dicha dimensión está compuesta por tres indicadores

- ✓ Orientación al cambio: Las organizaciones deben estar dispuestas a modificar conductas y procedimientos para poder adaptarse a los cambios que se pueden presentar en el entorno.
 - ✓ Orientación al cliente: Capaces de comprender, anticiparse y satisfacer las necesidades de sus clientes y así poder realizar una relación a largo plazo con ellos.
 - ✓ Aprendizaje organizativo: Es un proceso donde las empresas reciben, interpretan y transforman señales del entorno en oportunidades, ganando conocimiento y desarrollo capacidades.
- Dimensión Participación o Implicación: Los colaboradores son parte esencial de la organización, pues sin ellos la empresa no tendría sentido. Por tal motivo, la organización debe asegurarse que estos se sientan comprometidos, desarrollar un sentido de pertenencia para generar autonomía y responsabilidad. Es fundamental que las metas individuales de los empleados estén alineadas con las metas propuestas por la organización
 - ✓ Empoderamiento: tener autoridad, autonomía e iniciativa para dirigir su propio equipo. Esto genera un sentimiento de pertenencia y responsabilidad hacia la organización.
 - ✓ Orientación al equipo: Colaboración mutua entre los trabajadores para alcanzar los metas y los objetivos.
 - ✓ Capacidad de desarrollo: La empresa tiene que realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias y habilidades de sus empleados para mantener su competitividad.
 - Dimensión de Consistencia: Se refiere a la coherencia que existe entre los comportamientos adecuados de los colaboradores y los valores, los procesos y los sistemas internos que rigen una organización. Una empresa que logra sus objetivos establecidos y tiene consistencia entre lo que dice y lo que hace, se verá como una organización comprometida y que tiene un rumbo y dirección establecido.
 - ✓ Valores centrales: Normas y comportamiento que influyen a los miembros de la organización a tomar decisiones consistentes. Estos valores son los que le dan identidad a la organización.

- ✓ Acuerdos: Los miembros de una organización son capaces de dialogar y llegar a algún consenso sobre algún problema o dificultad que se puede presentar y resolverlo de la mejor manera posible.
- ✓ Coordinación e integración: Las diferentes áreas y unidades de la organización tiene la capacidad de trabajar de manera conjunta para poder alcanzar los objetivos trasados.

Figura 2.1
Modelo de Denison



Nota: Adaptado del Modelo de Denison

2.2.4 Elementos y tipologías de culturas

Según (Mena Méndez, 2018)

La cultura organizacional se clasifica en tres elementos principales: elementos subyacentes, elementos visibles explícitos y elementos visibles implícitos según como se detalla en la figura.

Figura 2.2
Elementos de la cultura organizacional



Nota: Galeón.com. (s. f). Cultura. El análisis desde la perspectiva de los procesos simbólicos. Recuperado de <http://administracionsilvia.galeon.com/aficiones1270185.html>.

También describe que existen otros elementos importantes asociados a la cultura organizacional, los cuales son:

- Comportamientos: procesos interactivos que dan vida a las organizaciones y la manera en que circulan las informaciones. Son los lenguajes que se usan, las manifestaciones, las expresiones, etc.
- Normas: son las pautas y reglas dentro de una empresa que tienden a regular los procedimientos y formas de actuación.
- Filosofía: es la forma en las que se orientan y desarrollan las estrategias y políticas de la empresa.
- Clima: se refiere al ambiente interno de la organización. Se constituye a partir de como los empleados se relacionan entre sí y de la manera en que interactúan con el ambiente externo de la organización. La reputación de la empresa depende de su clima interno.
- Valores: Es la parte intrínseca de la organización. Son por lo general cualidades que una organización posee y los comparte con sus trabajadores para que los hagan suyos y puedan tener un buen desarrollo de sus actividades.

2.2.5 Fortaleza de la cultura organizacional

Luna Cáceres & Arias Gallegos (2021) describe que existen diversos modelos teóricos que explican y definen la cultura organizacional en función a componentes grupales, individuales y organizacionales. Una de las clasificaciones es que enfatizan a las culturas organizaciones como fuertes y debiles.

Cultura fuerte:

- Existe un involucramiento y compromiso legítimo de parte de los trabajadores en los objetivos de la empresa.
- Las organizaciones desarrollan una constante difusión su misión, visión y valores a sus colaboradores
- Alta identificación y conocimiento de la cultura organizacional de la empresa, la cual está bien definida.
- Equipos de trabajos están bien consolidados y fuerte cohesión, por lo que las decisiones se toman en conjunto y no de manera individual

- Alta notificación y satisfacción laboral lo cual evita que se generen conflictos dentro del equipo de trabajo.

Cultura débil:

- Poco convencimiento y compromiso de los trabajadores con los objetivos de la empresa.
- Los empleados no se identifican con la cultura organizacional, por lo que suele estar fragmentada en subculturas.
- Escaso conocimiento de los trabajadores de la misión, la visión, los valores y los objetivos empresa.
- Poco interés de las altas direcciones en transmitir los valores y los objetivos de la empresa.
- Escasa comunicación entre los trabajadores o entre los altos directivos, lo cual genera que no haya trabajo en equipo, alta desmotivación y escaso desempeño.

Según (Yilmaz, Alpkán, & Ergun, 2004) existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral siempre y cuando esté respaldada por una cultura fuerte, orientada al cliente, aprendizaje y sistemas de valores organizacionales desarrollados y consolidados.

2.3 Desempeño Laboral

2.3.1 Definición de desempeño laboral

Ramos Carpio J., Acosta Herrera, Ramos Carpio, & Martínez Vásquez (2018) cita a Robbins & Judge, donde definen al desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan eficiente ha sido la organización, especialmente sus colaboradores, en el logro de sus objetivos y estrategias laborales.

El desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Campbell et al, (1990).

2.3.2 Dimensiones

El modelo de Campbell permite medir el desempeño laboral de manera integral. Este constructo presenta ventajas por ser instrumento multidimensional; su objetivo es contar

con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, ya que se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y como el trabajador toma el control de los resultados. Sus elementos describen la estructura latente del desempeño y puede ser aplicado para cualquier sector ocupacional. Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aquilar Panduro (2020)

- **Desempeño de la tarea**

Se refiere al logro y desarrollo de tareas y responsabilidades de parte de los colaboradores donde utilizan sus capacidades, conocimientos y habilidades en el puesto asignado con el objetivo de contribuir de manera directa o indirecta al núcleo técnico en la organización.

- **Comportamientos contraproducentes**

Se refieren a actos deliberados o conductas desviadas que son realizadas generalmente de manera voluntaria por algún trabajador al momento de ejecutar sus labores y que pretenden perjudicar a la organización. Este tipo de conducta percibida por la organización como contrarios a sus intereses y que amenazan su bienestar.

- **Desempeño Contextual**

Comportamientos espontáneos e individuales realizados de manera voluntaria por los trabajadores en el puesto de trabajo, los cuales superan lo esperado, por lo tanto, resulta importante para el logro de los objetivos y para el funcionamiento de la organización.

2.3.3 Evaluación del desempeño

Los cambios y las avances en la tecnología que aparecen en el mercado laboral han generado que las empresas efectúen cambios y mejoras al momento de afrontar nuevos desafíos, por esto el potencial de los colaboradores es importante para mantenerse, por esta razón es de gran importancia la evaluación de desempeño lo cual les permitirá a las organizaciones poder determinar la su calidad.

Para Quezada Rodríguez, Quevedo Barros, & Torres Palacios (2020) la evaluación de desempeño debe de volverse un instrumento que produzca un clima laboral de confianza y que sea de estímulo, de tal forma que los colaboradores puedan sentir que cuentan con una herramienta para mejorar al momento de realizar sus trabajos y no por el contrario algo que genere una amenaza si es no logran resultados positivos.

Es un procedimiento que determina el rendimiento de todos los colaboradores de la empresa, el potencial de cada trabajador y los buenos que son en cada una de las tareas y áreas en las que laboran. También es un proceso a través del cual las organizaciones pueden medir, evaluar y valorar las actitudes y el comportamiento de los colaboradores en la empresa.

Asimismo, señala que existen diferentes tipos de evaluaciones de desempeño entre los más importantes están:

- Evaluación 90°: es realizada por el supervisor o jefe inmediato, el cual evaluará si ha cumplido con la realización de sus tareas y proporciona un feedback para contribuir con el crecimiento profesional.
- Evaluación 180°: La persona es evaluada por su supervisor, sus compañeros y el cliente
- Evaluación 360°: es un esquema en el cual la persona es evaluada por su jefe inmediato, sus compañeros de trabajo, sus subordinados y realiza su autoevaluación.

2.4 Definiciones de términos básicos

- Cultura: “Conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento”. Significados.com (2019)
- Cultura organizacional: “sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros”. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, (1999).
- Valores: Según Sartre (1994) “Los valores son los ejes principales por los que se guía la vida del ser humano y edifica al mismo tiempo, la clave de la conducta y comportamiento de cada individuo”.
- Desempeño: “Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización.”

- Desempeño laboral: García, María (2001) “desempeño laboral son las actitudes y actuaciones que se observan en los colaboradores que son importantes para los lograr las metas y objetivos de la empresa”
- Evaluación de desempeño: (Aguilar Pastor & Sastre Castillo, 2003) “la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo”



CAPÍTULO III: HIPÓTESIS- VARIABLE- ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe un impacto significativo y positivo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe un impacto significativa y positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de las tareas de los colaboradores de una entidad en el Perú
- Existe una relación significativa e inversa entre la cultura organizacional y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores una entidad en el Perú.
- Existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el desempeño contextual de los colaboradores una entidad en el Perú.

3.2 Variables y operacionalización de variables

3.2.1 Variables

- Variable independiente: Cultura organizacional
“Sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. Las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización”. (Robbins y Judge, 2009)
- Variable dependiente: desempeño laboral
El desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Campbell et al, (1990).

3.2.2 Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable independiente

Variables	Tipo de variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Cultura organizacional	Independiente	“La cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización”. Denison (1989)	Involucramiento	-Empoderamiento -Trabajo en equipo -Desarrollo de capacidades	Cuestionario
			Consistencia	-Valores centrales -Acuerdos -Coordinación e integración	
			Adaptabilidad	-Orientación al cambio -Enfoque al cliente -Aprendizaje organizacional	
			Misión	-Dirección y propósito estratégico -Metas y objetivos -Visión	

Matriz de operacionalización de la variable dependiente

Variables	Tipo de variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Desempeño laboral	Dependiente	“El desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones”. Milkovich & Boudreau (1994)	Desempeño de la tarea	-Eficiencia e iniciativa -Creatividad y superación	Cuestionario
			Comportamientos contraproducentes	-Indisciplina laboral -Aspectos negativos	
			Desempeño contextual	-Organización - Compromiso	

3.3 Aspectos deontológicos de la investigación

En la presente investigación, para realizar el análisis, se han aplicado adecuadamente las normas APA establecidas por la Universidad de Lima para el adecuado citado de las referencias.

En relación a la información recolectada de los colaboradores de las entidades del estado que administran justicia en el Perú, se precisa que se respetó la privacidad y confidencialidad en sus respuestas y se cuenta con su consentimiento para el uso de las mismas en el análisis de la investigación

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo para la recolección de datos. Como instrumento de estudio, se utilizó el cuestionario electrónico,

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, para intentar establecer con exactitud patrones de una población” (Gómez, 2006)

4.1.2 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es de tipo correlacional debido a que tiene como objetivo determinar si existe algún impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú.

Según (Gómez, 2006), el estudio correlacional:

Mide la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables mediante la utilización de coeficientes de correlación estadísticos. Se mide cada variable presuntamente relacionada y después se calculan y analizan la correlación (pág. 67)

4.1.3 Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo aplicada esto quiere decir que, la finalidad del estudio es determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

4.1.4 Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, esto significa que no se han manipulado las variables en el presente trabajo y se basa en la observación del fenómeno como tal como se dan en un contexto natural.

4.1.5 Unidad de investigación

Un colaborador del Sistema de Administración de Justicia en el Perú.

4.2 Diseño muestral

4.2.2 Definición de la población

La población para esta investigación está conformada por los colaboradores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Poder Judicial y Ministerio Público

4.2.3 Definición de la muestra

El número de personal activo a junio del 2022, que laboran en el Poder Judicial asciende a 33,123 colaboradores. Los cuales 3,516 son jueces; 65 laboran bajo el Decreto Legislativo 276 (contratados a plazo indeterminado estables, los contratados a plazo fijo y los que cumplen una jornada a tiempo parcial); 17,831 se encuentran laborando dentro del Decreto Legislativo 728 y 11,711 laboran bajo la modalidad Contratación Administrativa de Servicios (CAS).

El número de personal activo a marzo 2023, que laboran en el Ministerio Público asciende a 21,337 colaboradores. De los cuales 7,201 laboran bajo el Decreto Legislativo 276; 5,887 (funcionarios, profesionales, técnicos, auxiliares y profesionales de la salud) laboran dentro del Decreto Legislativo 728 y 8,249 (funcionarios, profesionales, técnicos, auxiliares y asistente de gestión) laboran bajo la modalidad Contratación Administrativa de Servicios (CAS). (Portal de Transparencia Estandar, 2023)

El número de personal activo a marzo de 2023 que laboran en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos asciende a 3,485 colaboradores. De los cuales 317 laboran bajo el Decreto Legislativo 276; 24 se encuentran laborando dentro del Decreto Legislativo 728 y 3,144 laboran bajo la modalidad Contratación Administrativa de Servicios (CAS). (Portal de Transparencia Estandar, 2023)

La población de la presente investigación está compuesta por los colaboradores de las entidades que pertenecen al sistema de administración de justicia, es decir el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Poder Judicial y el Ministerio Público. La muestra calculada fue una población de 57,945 colaboradores

Se desarrollo la fórmula para poder hallar la muestra probabilística, en la cual el nivel de confianza es 95% y el margen de error es 5%. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n: número de elementos de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{57945 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (57945-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 383$$

La muestra de la presente investigación está compuesta por 383 colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú, compuesto por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público, el Poder Judicial y otros.

4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

El instrumento empleado para la recolección de datos para la presente investigación es el cuestionario, el cual comprende 74 preguntas.

Las primeras dos preguntas son preguntas “filtro” donde se ha podido identificar a la población objetivo.

Para las 60 preguntas correspondientes al análisis de la cultura organizacional se utilizó la escala de Likert de 1 a 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo”, 2 significa “en desacuerdo”, 3 significa “neutral”, 4 significa “de acuerdo” y 5 significa “totalmente de acuerdo”.

Para las 12 preguntas correspondientes a desempeño laboral se utilizó la escala de Likert de 1 a 5, donde 1 significa “nunca”, 2 significa “casi nunca”, 3 significa “a veces”, 4 significa “casi siempre” y 5 significa “siempre”.

Dicho cuestionario electrónico fue elaborado en la herramienta de Google forms, donde se pueden crear cuestionarios que son distribuidos de manera online.

4.4 Técnicas estadísticas para el procedimiento de la información

Se descargaron las respuestas del cuestionario en un archivo Excel y se empleó el programa estadístico SPSS para procesar los datos, con la finalidad de examinar la hipótesis.



CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Validación estadística del instrumento

5.1.1 Coeficiente alfa de Cronbach (α)

Con la finalidad de poder medir la confiabilidad y fiabilidad del instrumento aplicado (la encuesta), se realizó el análisis de consistencia con el método de Alfa de Cronbach a la variable independiente, cultura organizacional y la variable dependiente que es el desempeño laboral en esta investigación.

La interpretación del resultado del coeficiente, según diversos autores, se puede verificar en la tabla 5.1

Tabla 5.1
Criterios de nivel de confianza del Alfa de Cronbach

Nivel de coeficiente de alfa	Criterio
Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Inaceptable

Se puede observar que, el nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach obtenido por la variable cultura organizacional se encuentra dentro del rango excelente de acuerdo al criterio de confiabilidad del instrumento como se puede observar en la tabla 5.2. Por consiguiente, la fiabilidad del instrumento de la investigación es confiable.

Tabla 5.2
Alfa de Cronbach para cultura organizacional

Variable	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Cultura organizacional	0.983	Excelente

Nota: Resultado calculado en el SPSS

Asimismo, como se observa en la tabla 5.2, el nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach obtenido por la variable dependiente desempeño laboral se encuentra dentro del rango bueno de acuerdo a los criterios de confiabilidad del instrumento establecidos en la tabla 5.1. Por lo tanto, la fiabilidad del instrumento de la investigación es confiable.

Tabla 5.3*Alfa de Cronbach para desempeño laboral*

Variable	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Desempeño laboral	0.824	Bueno

Nota: Resultado calculado en el SPSS

5.1.2 Coeficiente de KMO y prueba de Bartlett

El coeficiente de KMO de adecuación de muestreo, tiene como finalidad indicar la proporción de varianza en las variables. Si el valor obtenido se acerca a 1, significa que tiene un comportamiento adecuado. Por el contrario, si el valor es pequeño y se aproxima a 0 significa que no existe una adecuación. (IBM, 2022)

La prueba de esfericidad de Bartlett se aplica para poner a prueba la hipótesis nula, lo que indica que las variables no están relacionadas y, por lo tanto, no son adecuadas para la detección de estructuras. Los valores pequeños (menores que 0,05) del nivel de significación indican que un análisis factorial puede ser útil con los datos. (IBM, 2022)

Tabla 5.4*Prueba de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin y esfericidad de Bartlett*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.972
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi- cuadrado	29317,577
	gl	2556
	Sig.	.000

Nota: Resultado calculado en el SPSS

Como se observa en la tabla el resultado del KMO es 0.972, lo que significa que el valor del KMO es apropiado. Asimismo, se comprueba que la Prueba de esfericidad de Bartlett tiene un p valor de 0.000 lo cual se puede deducir que rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

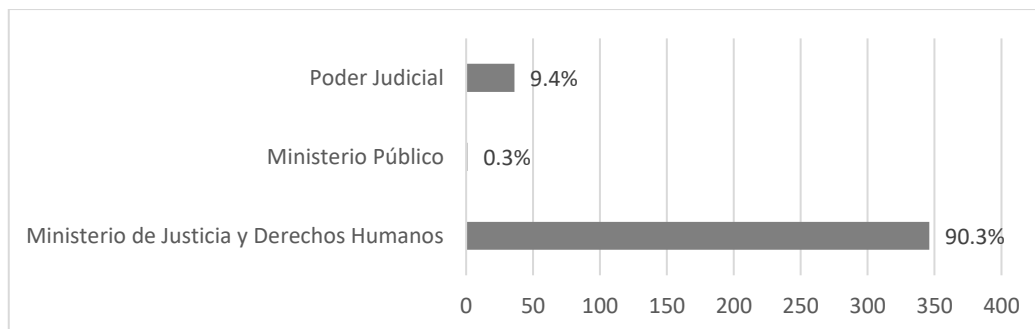
5.2 Análisis descriptivo

5.2.1 Resultados del cuestionario

Pregunta 1: ¿En qué entidad labora?

De los cuestionarios aplicados el 90.3% de los encuestados se encuentran laborando en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el 0.3% pertenece al Ministerio Público y el 9.4% se encuentran laborando en el Poder Judicial.

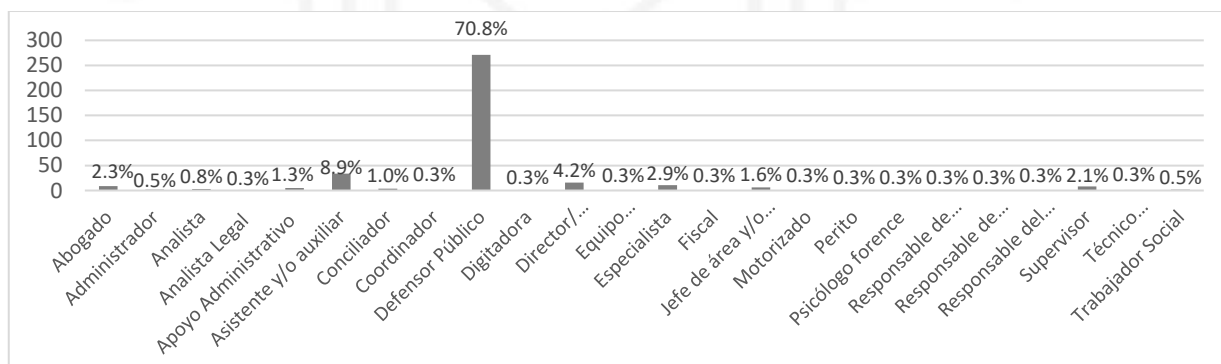
Figura 5.1
Entidad donde labora



Pregunta 2: ¿Cuál es la posición jerárquica que ocupa?

de los treientos ochenta y tres colaboradores, el 2.3% son abogados, el 0.5% son administradores, el 0.8% son analistas, el 0.3% son analistas legales, coordinadores, digitadoras, equipos multidisciplinarios, fiscal, motorizado, perito, psicólogo forense, responsable de gestión procesal, responsable del área penal, técnico administrativo, el 1.3% son apoyo administrativo, el 8.8% son asistentes y/o auxiliares, el 1% son conciliadores, el 70.7% son defensores públicos, el 4.1% son directores/coordinadores ejecutivo, el 2.8% son especialistas, el 1.6% son jefes de área y/o unidad, el 2% son supervisores y el 0.5% son trabajadores social.

Figura 5.2
Posición jerárquica



A continuación, se realizó el cuestionario propuesto por Denison y colaboradores, denominado Denison Organizational Culture Survey el cual fue aplicado para la variable cultura organizacional. Dicho cuestionario consta de 60 preguntas, 5 para cada una de las 12 subescalas propuestos en el modelo de cultura organizacional de Denison. Las 12 subescalas están agrupadas por 4 dimensiones o rasgos culturales

La primera dimensión desarrollada es Involucramiento. El primer indicador de la dimensión Involucramiento es empoderamiento el cual se analizaron en las preguntas 3, 4, 5, 6 y 7.

En la pregunta 3 se observó en los resultados que, la mayoría de los colaboradores sienten que los miembros del grupo están comprometidos con su trabajo, de los 383 colaboradores, el 3.1% de la muestra se siente “totalmente en desacuerdo”, el 8.9% se siente “en desacuerdo”, el 20.9% se siente “neutral”, el 42.6% se siente “de acuerdo” y el 24.5% se siente “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.5

Tabla de resultados de la pregunta 3

La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	3.1	3.1
En desacuerdo	34	8.9	12.0
Neutral	80	20.9	32.9
De acuerdo	163	42.6	75.5
Totalmente de acuerdo	94	24.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 4 se observó que, la mayoría de los colaboradores piensan que las decisiones se deben de tomar en un área donde se dispone de la mejor información. El 4.2% de la muestra se siente en “totalmente en desacuerdo”, el 9.1% se siente “en desacuerdo”, el 24% se siente “neutral”, el 44.6% se siente “de acuerdo” y el 18% se siente “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.6

Tabla de resultados de la pregunta 4

Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4.2	4.2
En desacuerdo	35	9.1	13.3
Neutral	92	24.0	37.3
De acuerdo	171	44.6	82.0
Totalmente de acuerdo	69	18.0	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 5 se observó que, el 3.4% considera “totalmente en desacuerdo” que la información de la empresa se puede conseguir fácilmente y se comparte ampliamente, el 10.7%, “en desacuerdo”; el 25.1%, “neutral; el 41.5%, “de acuerdo” y el 19.3%, “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.7*Tabla de resultados de la pregunta 5*

La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3.4	3.4
En desacuerdo	41	10.7	14.1
Neutral	96	25.1	39.2
De acuerdo	159	41.5	80.7
Totalmente de acuerdo	74	19.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 6 se observó que la mayoría considera que cada miembro de la entidad puede tener un impacto positivo en el grupo. El 3.9% está en “totalmente en desacuerdo”, el 6.5% está en “en desacuerdo”, el 22.5% considera “neutral”, el 46.5% esta “de acuerdo” y el 20.6% está en “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.8*Tabla de resultados de la pregunta 6*

Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	3.9	3.9
En desacuerdo	25	6.5	10.4
Neutral	86	22.5	32.9
De acuerdo	178	46.5	79.4
Totalmente de acuerdo	79	20.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 7, se pudo observar que, el 4.2% manifiesta que están “totalmente en desacuerdo” que la planificación de su trabajo tiene influencia en el grupo de trabajo, el 8.4% se manifiestan “en desacuerdo”, el 22.7 % se manifiestan “neutral”, el 45.4% se manifiestan “de acuerdo” y el 19.3% se manifiestan “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores sienten que la planificación de su trabajo tiene un impacto en la entidad.

Tabla 5.9*Tabla de resultados de la pregunta 7*

La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4.2	4.2
En desacuerdo	32	8.4	12.5
Neutral	87	22.7	35.2
De acuerdo	174	45.4	80.7
Totalmente de acuerdo	74	19.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión Involucramiento es trabajo en equipo, el cual se analizaron en las preguntas 8, 9, 10, 11 y 12.

En la pregunta 8, se observó que, la mayoría de los colaboradores opinan que sus compañeros de otras áreas son cooperativos. El 4.7% opina que están “totalmente en desacuerdo”, el 11.5% están “en desacuerdo”, el 21.1% se mantienen “neutral”, el 43.4% opina que están “de acuerdo” y el 19.3% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.10

Tabla de resultados de la pregunta 8

Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de la organización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.2
En desacuerdo	44	11.5	16.2
Neutral	81	21.1	37.3
De acuerdo	166	43.3	80.7
Totalmente de acuerdo	74	19.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 9, se observó que, el 5.7% está en “totalmente en desacuerdo” que trabajar en equipo sea lo más importante en la entidad, el 7.6% se siente “en desacuerdo”, el 22.7% se mantiene “neutral”, el 39.2% está “de acuerdo” y el 24.8% está “totalmente de acuerdo”. La mayoría de los colaboradores opinan que trabajar en equipo te hace sentir que formas parte de un equipo consolidado.

Tabla 5.11

Tabla de resultados de la pregunta 9

Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	5.7	5.7
En desacuerdo	29	7.6	13.3
Neutral	87	22.7	36.0
De acuerdo	150	39.2	75.2
Totalmente de acuerdo	95	24.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPS

En la pregunta 10, se puede observar que los colaboradores sienten que ellos y sus compañeros están comprometidos en realizar sus tareas en equipo. El 3.9% están “totalmente en desacuerdo”, el 9.7% están “en desacuerdo”, el 28.7% se mantienen “neutral”, el 37.3% están “de acuerdo” y el 20.4% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.12*Tabla de resultados de la pregunta 10*

Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	3.9	3.9
En desacuerdo	37	9.7	13.6
Neutral	110	28.7	42.3
De acuerdo	143	37.3	79.6
Totalmente de acuerdo	78	20.4	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 11, se observó que el 5.7% se manifiestan “totalmente en desacuerdo” que los colaboradores son la parte más importante en la organización, el 10.4 se manifiesta “en desacuerdo”, el 28.5% se mantiene “neutral”, el 37.1 se manifiesta “de acuerdo” y el 19.3% se manifiesta “totalmente de acuerdo”. La mayoría de los colaboradores se sienten que son la parte más importante en la organización.

Tabla 5.13*Tabla de resultados de la pregunta 11*

Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	5.7	3.9
En desacuerdo	40	10.4	16.2
Neutral	109	28.5	44.6
De acuerdo	142	37.1	81.7
Totalmente de acuerdo	70	18.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 12 se pudo observar que la mayoría de los colaboradores tiene una comprensión de que su trabajo contribuye a los objetivos de la organización. El 3.7% están “totalmente en desacuerdo”, el 7% están “en desacuerdo”, el 22.5% se mantienen “neutral”, el 45.2% están “de acuerdo” y el 21.7% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.14*Tabla de resultados de la pregunta 12*

El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	3.7	3.7
En desacuerdo	27	7.0	10.7
Neutral	86	22.5	33.2
De acuerdo	173	45.2	78.3
Totalmente de acuerdo	83	21.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión Involucramiento es desarrollo de capacidades, el cual se analizaron en las preguntas 13, 14, 15, 16 y 17.

En la pregunta 13, se observó que, el 3.4% están “totalmente en desacuerdo” que los colaboradores de la organización pueden actuar por sí mismos debido a que los jefes delegan las funciones. El 10.2% están “en desacuerdo”, el 29.8% están “de acuerdo” y el 17.5% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.15

Tabla de resultados de la pregunta 13

La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3.4	3.4
En desacuerdo	39	10.2	13.6
Neutral	114	29.8	43.3
De acuerdo	150	39.2	82.5
Totalmente de acuerdo	67	17.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 14, se puede observar que la mayoría de los colaboradores piensa que no se proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo. El 6.5% están “totalmente en desacuerdo”, el 17.5% están “en desacuerdo”, el 32.9% se mantiene “neutral” y el 29.5% están “de acuerdo” y el 13.6% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.16

Tabla de resultados de la pregunta 14

Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	25	6.5	6.5
En desacuerdo	67	17.5	24.0
Neutral	126	32.9	55.9
De acuerdo	113	29.5	86.4
Totalmente de acuerdo	52	13.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 15, se puede que la mayoría de los colaboradores piensa que la entidad no invierte en el desarrollo de las capacidades de sus miembros. El 8.4% están “totalmente en desacuerdo”, el 15.9% están “en desacuerdo”, el 32.1% se mantiene “neutral” y el 29.0% están “de acuerdo” y el 14.6% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.17*Tabla de resultados de la pregunta 15*

La entidad invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	32	8.4	8.4
En desacuerdo	61	15.9	24.3
Neutral	123	32.1	56.4
De acuerdo	111	29.0	85.4
Totalmente de acuerdo	56	14.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 16, se puede observar que el 8.4% están “totalmente en desacuerdo” que es una fuente de ventaja competitiva la capacidad de las personas. El 11.7% están “de acuerdo”, el 25.8% se manifiestan “neutral”, el 38.9% están “de acuerdo” y el 18.3% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.18*Tabla de resultados de la pregunta 16*

La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	5.2	5.2
En desacuerdo	45	11.7	17.0
Neutral	99	25.8	42.8
De acuerdo	149	38.9	81.7
Totalmente de acuerdo	70	18.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 17, se observó que la mayoría de los encuestados consideran que no se surgen problemas porque no se dispone de las habilidades necesarias para hacer el trabajo. El 15.7% se manifiestan “totalmente en desacuerdo”, el 22.2% se manifiestan “en desacuerdo”, el 32.6% se manifiestan “neutral”, el 22.2% se manifiestan “de acuerdo” y el 7.3% se manifiestan “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.19*Tabla de resultados de la pregunta 17*

A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	60	15.7	15.7
En desacuerdo	85	22.2	37.9
Neutral	125	32.6	70.5
De acuerdo	85	22.2	92.7
Totalmente de acuerdo	28	7.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

La segunda dimensión desarrollada es Consistencia. El primer indicador de esta dimensión es valores centrales, el cual se analizaron en las preguntas 18, 19, 20, 21 y 22.

En la pregunta 18, se puede observar que la mayoría de los encuestados consideran que los jefes y directores no practican lo que pregonan. El 9.9% se manifiestan “totalmente en desacuerdo”, el 13.3% se manifiestan “en desacuerdo”, el 28.7% se mantienen “neutral”, el 32.1% se manifiestan “de acuerdo” y el 15.9% se manifiestan “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.20

Tabla de resultados de la pregunta 18

Los líderes y directores practican lo que pregonan			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	38	9.9	9.9
En desacuerdo	51	13.3	23.2
Neutral	110	28.7	52.0
De acuerdo	123	32.1	84.1
Totalmente de acuerdo	61	15.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 19, se observó que, el 6.8% está “totalmente en desacuerdo” que existe un estilo de dirección característico en la entidad. El 14.1% están “en desacuerdo”, el 35.8% se mantiene “neutral”, el 32.6% están “de acuerdo” y el 10.7% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.21

Tabla de resultados de la pregunta 19

Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	6.8	6.8
En desacuerdo	54	14.1	20.9
Neutral	137	35.8	56.7
De acuerdo	125	32.6	89.3
Totalmente de acuerdo	41	10.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 20, la mayoría de los colaboradores creen que los valores de la entidad están claros y bien definidos los cuales son aplicados constantemente. El 5.2% se manifiestan “totalmente en desacuerdo”, el 8.9% se manifiestan “en desacuerdo”, el 23.8% se mantienen “neutral”, el 42% se manifiestan “de acuerdo” y el 20.1% se manifiestan “totalmente de acuerdo”. Estos valores deben estar bien claros y consistentes para que los colaboradores los puedan aplicar en las realizaciones de sus tareas.

Tabla 5.22*Tabla de resultados de la pregunta 20*

Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	5.2	5.2
En desacuerdo	34	8.9	14.1
Neutral	91	23.8	37.9
De acuerdo	161	42.0	79.9
Totalmente de acuerdo	77	20.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 21, se observó que, el 6.8% están “totalmente en desacuerdo” que no hacer caso a los valores principales podría ocasionar problemas. El 8.6% están “en desacuerdo”, el 33.9% se mantienen “neutral”, el 35.8% están “de acuerdo” y el 14.9% están “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores tienen bien en claro que deben de tener bien en cuenta los valores esenciales de la entidad para así no tener problemas.

Tabla 5.23*Tabla de resultados de la pregunta 21*

Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	6.8	6.8
En desacuerdo	33	8.6	15.4
Neutral	130	33.9	49.3
De acuerdo	137	35.8	85.1
Totalmente de acuerdo	57	14.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 22, el 3.9% se consideran “totalmente en desacuerdo” que el código de ética sirve para guiar el comportamiento de los colaboradores, el 5.2% se consideran “en desacuerdo”, el 19.6% se consideran “neutral”, el 39.7% se consideran “de acuerdo” y el 31.9% se consideran “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores tienen bien en claro que el código de ética está establecido para que los colaboradores apliquen ese comportamiento para que realicen sus tareas de manera correcta.

Tabla 5.24*Tabla de resultados de la pregunta 22*

Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	3.9	3.9
En desacuerdo	20	5.2	9.1
Neutral	75	19.6	28.7
De acuerdo	151	39.7	68.1
Totalmente de acuerdo	122	31.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión Consistencia es acuerdos, el cual se analizaron en las preguntas 23, 24, 25, 26 y 27.

En la pregunta 23, la mayoría de los colaboradores manifiestan que se encuentran soluciones donde todos salen beneficiados cuando existe alguna discusión de por medio. El 6% están “totalmente en desacuerdo”, el 9.4% están “en desacuerdo”, el 27.7% se mantienen “neutral”, el 38.4% están “de acuerdo” y el 18.5% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.25

Tabla de resultados de la pregunta 23

Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	6.0	6.0
En desacuerdo	36	9.4	15.4
Neutral	106	27.7	43.1
De acuerdo	147	38.4	81.5
Totalmente de acuerdo	71	18.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 24, se observó que, el 5% consideran “totalmente en desacuerdo” que la entidad tiene una cultura “fuerte”, el 9.7% consideran “en desacuerdo”, e 28.7% se mantienen “neutral”, el 39.2% consideran “de acuerdo”, el 17.5% consideran “totalmente de acuerdo”

Tabla 5.26

Tabla de resultados de la pregunta 24

Este grupo tiene una cultura «fuerte»			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	5.0	5.0
En desacuerdo	37	9.7	14.6
Neutral	110	28.7	43.3
De acuerdo	150	39.2	82.5
Totalmente de acuerdo	67	17.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 25, se puede verificar que, casi la mayoría de los colaboradores opinan que les resulta fácil lograr un consenso en temas difíciles. El 5% están “totalmente en desacuerdo”, el 12.3% están “en desacuerdo”, el 32.6% se manifiestan “neutral”, el 35.2% están “de acuerdo” y el 14.9% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.27*Tabla de resultados de la pregunta 25*

Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	5.0	5.0
En desacuerdo	47	12.3	17.2
Neutral	125	32.6	49.9
De acuerdo	135	35.2	85.1
Totalmente de acuerdo	57	14.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 26, se puede observar que, el 12.8% considera “totalmente en desacuerdo” que existe alguna dificultad para alcanzar acuerdos entre los colaboradores. El 21.7% consideran “en desacuerdo”, el 33.2% consideran “neutral”, el 24% consideran “de acuerdo” y el 8.4% consideran “totalmente de acuerdo”. La mayoría considera que no se presentan ninguna dificultad para tomar decisiones en temas claves relacionados a la entidad.

Tabla 5.28*Tabla de resultados de la pregunta 26*

A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	49	12.8	12.8
En desacuerdo	83	21.7	34.5
Neutral	127	33.2	67.6
De acuerdo	92	24.0	91.6
Totalmente de acuerdo	32	8.4	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 27, se observó que, el 5% se mantienen “totalmente en desacuerdo” de que existe un acuerdo de cuál es la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas, el 9.1% se mantienen “en desacuerdo”, el 27.7% se mantienen “neutral”, el 40.7% se mantienen “de acuerdo” y el 17.5% se mantienen “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.29*Tabla de resultados de la pregunta 27*

Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	5.0	5.0
En desacuerdo	35	9.1	14.1
Neutral	106	27.7	41.8
De acuerdo	156	40.7	82.5
Totalmente de acuerdo	67	17.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El tercer indicador de la dimensión Consistencia es coordinación e integración, el cual se analizaron en las preguntas 28, 29, 30, 31 y 32.

En la pregunta 28 se pudo observar que, la mayoría de los colaboradores considera que su manera de trabajar es consistente y predecible. El 3.1% están “totalmente en desacuerdo”, el 9.1% están “en desacuerdo”, el 22.7% se mantienen “neutral”, el 44.4% están “de acuerdo” y el 20.6% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.30

Tabla de resultados de la pregunta 28

Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	3.1	3.1
En desacuerdo	35	9.1	12.3
Neutral	87	22.7	35.0
De acuerdo	170	44.4	79.4
Totalmente de acuerdo	79	20.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 29, se puede verificar que, el 3.7% se encuentran “totalmente en desacuerdo” en que los colaboradores de diferentes áreas de la entidad tienen un objetivo en común, el 7.8% se encuentra “en desacuerdo”, el 34.5% se mantienen “neutral”, el 39.2% se encuentran “de acuerdo” y el 14.9% se encuentran “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores están convencidos que ellos y sus compañeros de diferentes áreas tienen una perspectiva común.

Tabla 5.31

Tabla de resultados de la pregunta 29

Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	3.7	3.7
En desacuerdo	30	7.8	11.5
Neutral	132	34.5	46.0
De acuerdo	150	39.2	85.1
Totalmente de acuerdo	57	14.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 30, la mayoría piensa que les resulta sencillo coordinar temas de trabajo con otras áreas de la entidad. El 5.5% consideran “totalmente en desacuerdo”, el 11.2% consideran “en desacuerdo”, el 31.9% se mantienen “neutral”, el 36.6% consideran “de acuerdo” y el 14.9% consideran “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.32*Tabla de resultados de la pregunta 30*

Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	5.5	5.5
En desacuerdo	43	11.2	16.7
Neutral	122	31.9	48.6
De acuerdo	140	36.6	85.1
Totalmente de acuerdo	57	14.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 31, el 9.7% están “totalmente en desacuerdo” que trabajar con alguien de otra área es como trabajar con alguien de otra entidad, el 17% están “en desacuerdo”, el 36.6% se mantienen “neutral”, el 27.7% están “de acuerdo” y el 9.1% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.33*Tabla de resultados de la pregunta 31*

Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	37	9.7	9.7
En desacuerdo	65	17.0	26.6
Neutral	140	36.6	63.2
De acuerdo	106	27.7	90.9
Totalmente de acuerdo	35	9.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 32, se observó que la mayoría percibe que hay una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos. El 5.5% se mantienen “totalmente en desacuerdo”, el 8.9% se mantienen “en desacuerdo”, el 31% se mantienen “neutral”, el 36.6% se mantienen “de acuerdo” y el 18% se mantienen “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.34*Tabla de resultados de la pregunta 32*

Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	5.5	5.5
En desacuerdo	34	8.9	14.4
Neutral	119	31.0	45.4
De acuerdo	140	36.6	82.0
Totalmente de acuerdo	69	18.0	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

La tercera dimensión desarrollada es Adaptabilidad. El primer indicador de esta dimensión es creación del cambio, el cual se analizaron en las preguntas 33, 34, 35, 36 y 37.

En la pregunta 33, se observó que la mayoría de los colaboradores piensan que las formas que tienen en hacer las cosas son flexibles y fáciles de cambiar. El 4.2% están “totalmente en desacuerdo”, el 10.7% están “en desacuerdo”, el 34.2% se mantienen “neutral”, el 37.1% están “de acuerdo” y el 13.8% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.35

Tabla de resultados de la pregunta 33

La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4.2	4.2
En desacuerdo	4	10.7	14.9
Neutral	131	34.2	49.1
De acuerdo	142	37.1	86.2
Totalmente de acuerdo	53	13.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 34, el 3.1% consideran “totalmente en desacuerdo” que todos los colaboradores responden de manera correcta a los cambios del entorno. El 7.3% consideran que están “en desacuerdo”, el 23% se mantiene “neutral” el 47% consideran que están “de acuerdo” y el 19.6% consideran “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores manifiestan que si responden bien a los cambios que se presentan en la entidad.

Tabla 5.36

Tabla de resultados de la pregunta 34

Respondemos bien a los cambios del entorno			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	3.1	3.1
En desacuerdo	28	7.3	10.4
Neutral	88	23.0	33.4
De acuerdo	180	47.0	80.4
Totalmente de acuerdo	75	19.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 35, la mayoría de los colaboradores están de acuerdo que se aptan nuevas y mejores formas de trabajar y realizas sus labores en la entidad. El 3.4% están “totalmente en desacuerdo”, el 6.5% están “en desacuerdo”, el 20.4% se mantiene “neutral”, el 47.8% están “de acuerdo” y el 21.9% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.37*Tabla de resultados de la pregunta 35*

Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3.4	3.4
En desacuerdo	25	6.5	9.9
Neutral	78	20.4	30.3
De acuerdo	183	47.8	78.1
Totalmente de acuerdo	84	21.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 36, el 9.9% consideran “totalmente en desacuerdo” que realizar cambios pueden generar resistente por parte de los colaboradores, el 18% consideran “en desacuerdo” el 32.4% se mantiene “neutral”, 30% consideran “de acuerdo” y el 9.7% consideran “totalmente de acuerdo”. Existen algunos colaboradores que están en duda si los cambios suelen generar resistencia.

Tabla 5.38*Tabla de resultados de la pregunta 36*

Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	39	9.9	9.9
En desacuerdo	69	18.0	27.9
Neutral	124	32.4	60.3
De acuerdo	115	30.0	90.3
Totalmente de acuerdo	37	9.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 37, la mayoría de los colaboradores piensan que los diferentes grupos de a la entidad cooperan para introducir cambios. El 3.4% consideran que están “totalmente en desacuerdo”, el 10.7% consideran que están “en desacuerdo”, el 36% se mantienen “neutral”, el 36.8% consideran que están “de acuerdo” y el 13.1% consideran que están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.39*Tabla de resultados de la pregunta 37*

Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3.4	3.4
En desacuerdo	41	10.7	14.1
Neutral	138	36.0	50.1
De acuerdo	141	36.8	86.9
Totalmente de acuerdo	50	13.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión Adaptabilidad es enfoque en el cliente, el cual se analizaron en las preguntas 38, 39, 40, 41 y 42.

En la pregunta 38, la mayoría piensan que los comentarios de los clientes ayudan a introducir nuevos cambios. El 3.9% están “totalmente en desacuerdo”, el 6.8% están “en desacuerdo”, el 34.5% se mantiene “neutral”, el 40.2% están “de acuerdo” y el 14.6% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.40

Tabla de resultados de la pregunta 38

Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	3.9	3.9
En desacuerdo	26	6.8	10.7
Neutral	132	34.5	45.2
De acuerdo	154	40.2	85.4
Totalmente de acuerdo	56	14.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 39, se observó que el 5.2% se manifiestan “totalmente en desacuerdo” que los clientes influyen directamente en las decisiones de la entidad, el 10.2% se manifiestan “en desacuerdo”, el 32.4% se mantienen “neutral”, el 38.4% se manifiestan “de acuerdo” y el 12.8% se manifiestan “totalmente en desacuerdo”. La mayoría de los colaboradores consideran que la información que proporcionan los clientes influye en las decisiones de la entidad.

Tabla 5.41

Tabla de resultados de la pregunta 39

La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	5.2	5.2
En desacuerdo	39	10.2	15.4
Neutral	124	32.4	47.8
De acuerdo	147	38.4	86.2
Totalmente de acuerdo	53	13.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 40, se observó que la mayoría de los colaboradores considera que comprenden las necesidades del entorno. El 3.9% se mantienen “totalmente en desacuerdo”, el 8.4% se mantienen “en desacuerdo”, el 29.2% se mantienen “neutral”, el 41.8% se mantiene “de acuerdo” y el 16.7% se mantienen “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.42*Tabla de resultados de la pregunta 40*

Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	3.9	3.9
En desacuerdo	32	8.4	12.3
Neutral	112	29.2	41.5
De acuerdo	160	41.8	83.3
Totalmente de acuerdo	64	16.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 41, el 19.6% consideran que están “totalmente en desacuerdo” que las decisiones realizadas en la entidad ignoran los intereses de los clientes, el 22.2% consideran que están “en desacuerdo”, el 29.5% se mantienen “neutral”, el 20.6% consideran que están “de acuerdo” y el 8.1% consideran que están “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores opinan que no ignoran los intereses de los clientes cuando están tomando decisiones.

Tabla 5.43*Tabla de resultados de la pregunta 41*

Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	75	19.6	19.6
En desacuerdo	85	22.2	41.8
Neutral	113	29.5	71.3
De acuerdo	79	20.6	91.9
Totalmente de acuerdo	31	8.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 42, se pudo identificar que la mayoría piensan que se fomenta el contacto directo entre los colaboradores con los clientes. El 3.7% están “totalmente en desacuerdo”, el 7% están “en desacuerdo”, el 25.6% se mantiene “neutral”, el 42.6% están “de acuerdo” y el 20.9% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.44*Tabla de resultados de la pregunta 42*

Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	3.7	3.7
En desacuerdo	27	7.0	10.7
Neutral	99	25.8	36.6
De acuerdo	163	42.6	79.1
Totalmente de acuerdo	80	20.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El tercer indicador de la dimensión Adaptabilidad es aprendizaje organizacional, el cual se analizaron en las preguntas 43, 44, 45, 46 y 47.

En la pregunta 43, el 3.4% consideran que están “totalmente en desacuerdo” que ven el fracaso como una oportunidad para aprender, el 6% consideran “en desacuerdo”, el 20.9% se manifiestan “neutral”, el 47.3% consideran “de acuerdo”, el 22.5% consideran “totalmente de acuerdo”. La mayoría considera que se puede aprender y mejorar del fracaso.

Tabla 5.45

Tabla de resultados de la pregunta 43

Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3.4	3.4
En desacuerdo	23	6.0	9.4
Neutral	80	20.9	30.3
De acuerdo	181	47.3	77.5
Totalmente de acuerdo	86	22.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 44, se puede observar que el 5% están “totalmente en desacuerdo” que la entidad fomenta la innovación, el 7.6% están “en desacuerdo”, el 27.2% se mantienen “neutral”, el 41.5% están “de acuerdo” y el 18.8% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.46

Tabla de resultados de la pregunta 44

La innovación es algo que fomenta la empresa			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	5.0	5.0
En desacuerdo	29	7.6	12.6
Neutral	104	27.2	37.8
De acuerdo	159	41.5	81.2
Totalmente de acuerdo	72	18.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 45, la mayoría no están de acuerdo que las ideas de los colaboradores se dejan pasar son ignoradas por los demás. El 9.9% están “totalmente en desacuerdo”, el 14.4% están “en desacuerdo”, el 37.6% se mantienen “neutral”, el 29.5% están “de acuerdo” y el 9.7% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.47*Tabla de resultados de la pregunta 45*

Muchas ideas “se pierden en el camino”			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	38	9.9	9.9
En desacuerdo	55	14.4	24.3
Neutral	144	37.6	61.9
De acuerdo	109	29.5	90.3
Totalmente de acuerdo	37	9.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 46, se observó que el 2.1% se consideran “totalmente en desacuerdo” que el aprendizaje es importante en el trabajo que se realiza diariamente, el 5.2% se consideran “en desacuerdo”, el 16.7% se mantiene “neutral”, el 44.6% se consideran “de acuerdo” y el 31.3% se consideran “totalmente de acuerdo”. Mas de la mitad de los encuestados consideran el aprendizaje como un objetivo que es importante en el trabajo cotidiano.

Tabla 5.48*Tabla de resultados de la pregunta 46*

El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	2.1	2.1
En desacuerdo	20	5.2	7.3
Neutral	64	16.7	24.0
De acuerdo	171	44.6	68.7
Totalmente de acuerdo	120	31.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 47, el 3.4% están “totalmente en desacuerdo” que se aseguran que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”. El 9.1% están “en desacuerdo”, el 29.8% se mantienen “neutral”, 39.7% están “de acuerdo” y el 18% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.49*Tabla de resultados de la pregunta 47*

Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3.4	3.4
En desacuerdo	35	9.1	12.5
Neutral	114	29.8	42.3
De acuerdo	152	39.7	82.0
Totalmente de acuerdo	69	18.0	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

La cuarta dimensión desarrollada es Misión. El primer indicador de esta dimensión es dirección y propósitos estratégicos, el cual se analizaron en las preguntas 48, 49, 50, 51 y 52.

En la pregunta 48, se pudo observar que la mayoría de los colaboradores piensan que la organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo. El 3.9% están “totalmente en desacuerdo” el 8.1% están “en desacuerdo”, el 25.3% se mantienen “neutral”, el 40.7% están “de acuerdo” y el 21.9% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.50

Tabla de resultados de la pregunta 48

Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	3.9	3.9
En desacuerdo	31	8.1	12.0
Neutral	97	25.3	37.3
De acuerdo	156	40.7	78.1
Totalmente de acuerdo	84	21.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 49, se observó que el 2.6% están “totalmente en desacuerdo” que la estrategia de la entidad es de ejemplo a otras entidades, el 7.8% están “en desacuerdo”, el 29.2% se mantienen “neutral”, el 39.9% están “de acuerdo” y el 20.4% están “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores están convencidos que las estrategias empleadas sirven de ejemplo para otras entidades.

Tabla 5.51

Tabla de resultados de la pregunta 49

Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	2.6	2.6
En desacuerdo	30	7.8	10.4
Neutral	112	29.2	39.7
De acuerdo	153	39.9	79.6
Totalmente de acuerdo	78	20.4	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 50, se puede observar que la mayoría de los colaboradores consideran que la entidad cuenta con una misión el cual hace que oriente el trabajo que realizan. El 4.4% se encuentran “totalmente en desacuerdo”, el 6.5% se encuentran “en desacuerdo”, el 21.1% se mantienen “neutral”, el 42% se encuentran “de acuerdo”, el 25.8% se encuentran “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.52*Tabla de resultados de la pregunta 50*

Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	4.4	4.4
En desacuerdo	25	6.5	11.0
Neutral	81	21.1	32.1
De acuerdo	161	42.0	74.2
Totalmente de acuerdo	99	25.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 51, el 4.4% están “totalmente en desacuerdo” que la entidad tiene una estrategia clara para el futuro, el 7% están “en desacuerdo”, el 23% se mantienen “neutral”, el 40.5% están “de acuerdo” y el 25.1% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.53*Tabla de resultados de la pregunta 51*

Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	4.4	4.4
En desacuerdo	27	7.0	11.4
Neutral	88	23.0	34.4
De acuerdo	155	40.5	74.9
Totalmente de acuerdo	96	25.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 52, se observó que el 13.1% se encuentran “totalmente en desacuerdo” en que las estrategias implementadas en la entidad no le resultan claras, el 18.8% se encuentran “en desacuerdo”, el 27.9% se mantienen “neutral”, el 28.5% se encuentran “de acuerdo” y el 11.7% se encuentran “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.54*Tabla de resultados de la pregunta 52*

La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	50	13.1	13.1
En desacuerdo	72	18.8	31.9
Neutral	107	27.9	59.8
De acuerdo	109	28.5	88.3
Totalmente de acuerdo	45	11.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión Misión es metas y objetivos, el cual se analizaron en las preguntas 53, 54, 55, 56 y 57.

En la pregunta 53, se pudo observar que la mayoría considera que los colaboradores están comprometidos con las metas que se quieren conseguir. El 4.7% están “totalmente en desacuerdo”, el 7% están “en desacuerdo”, el 26.1% se mantienen “neutral” y el 41.5% están “de acuerdo” y el 20.6% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.55

Tabla de resultados de la pregunta 53

Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.7
En desacuerdo	27	7.0	11.7
Neutral	100	26.1	37.9
De acuerdo	159	41.5	79.4
Totalmente de acuerdo	79	20.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 54, el 5.7% consideran “totalmente en desacuerdo” que los jefes fijan metas ambiciosas y realistas a sus colaboradores, el 10.2% consideran “en desacuerdo”, el 28.7% se mantienen “neutral”, el 37.9% consideran “de acuerdo”, el 17.5% consideran “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.56

Tabla de resultados de la pregunta 54

Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	5.7	5.7
En desacuerdo	39	10.2	15.9
Neutral	110	28.7	44.6
De acuerdo	145	37.9	82.5
Totalmente de acuerdo	67	17.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 55, se observó que la mayoría de los colaboradores consideran que los jefes les conducen para alcanzar los objetivos. El 4.7% se encuentran “totalmente en desacuerdo”, el 7.8% consideran “en desacuerdo”, el 26.1% se mantienen “neutral”, el 41.8% consideran “de acuerdo”, el 19.6% consideran “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.57

Tabla de resultados de la pregunta 55

La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.7
En desacuerdo	30	7.8	12.5
Neutral	100	26.1	38.6
De acuerdo	160	41.8	80.4
Totalmente de acuerdo	75	19.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 56, el 5% consideran que están “totalmente en desacuerdo” que se comparan continuamente el progreso con los objetivos fijados, el 6% consideran que están “en desacuerdo”, el 24.8% se mantienen “neutral”, el 45.7% consideran que están “de acuerdo” y el 18.5% consideran que están “totalmente de acuerdo”. Los colaboradores, en su mayoría, consideran que se compara el progreso con los objetivos fijados.

Tabla 5.58

Tabla de resultados de la pregunta 56

Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	5.0	5.0
En desacuerdo	23	6.0	11.0
Neutral	95	24.8	35.8
De acuerdo	175	45.7	81.5
Totalmente de acuerdo	71	18.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 57, se puede comprobar que la mayoría está de acuerdo que los colaboradores de la entidad comprenden las actividades y acciones que se tiene que realizar para conseguir el éxito a largo plazo. El 5.5% se manifiestan “totalmente en desacuerdo”, el 6.5% se manifiestan “en desacuerdo”, el 25.1% se mantienen “neutral”, el 41.3% se manifiestan “de acuerdo” y el 21.7% se manifiestan “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.59

Tabla de resultados de la pregunta 57

Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	5.5	5.5
En desacuerdo	25	6.5	12.0
Neutral	96	25.1	37.1
De acuerdo	158	41.3	78.3
Totalmente de acuerdo	83	21.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El tercer indicador de la dimensión Misión es visión, el cual se analizaron en las preguntas 58, 59, 60, 61 y 62.

En la pregunta 58, el 5.2% están “totalmente en desacuerdo” existe una visión la cual describe cómo será la entidad en el futuro y que es compartida para todos. El 6.8% están “en desacuerdo”, el 29% se mantienen “neutral”, el 40.2% están “de acuerdo” y el 18.8% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.60*Tabla de resultados de la pregunta 58*

Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	5.2	5.2
En desacuerdo	26	6.8	12.0
Neutral	111	29.0	41.0
De acuerdo	154	40.2	81.2
Totalmente de acuerdo	72	18.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 59, se observó que la mayoría de los colaboradores considera que los líderes cuentan con una perspectiva a largo plazo. El 4.7% se encuentran “totalmente en desacuerdo”, el 8.9% se encuentran “en desacuerdo”, el 29% se mantienen “neutral”, el 38.4% se encuentran “de acuerdo” y el 19.1% se encuentran “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.61*Tabla de resultados de la pregunta 57*

Los líderes tiene una perspectiva a largo plazo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.7
En desacuerdo	34	8.9	13.6
Neutral	111	29.0	42.6
De acuerdo	147	38.4	80.9
Totalmente de acuerdo	73	19.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 60, el 4.7% están “totalmente en desacuerdo” que al cumplir las metas a corto plazo está contribuyendo a la visión de la entidad a un largo plazo. El 6% están “en desacuerdo”, el 24.3% se mantienen “neutral”, el 44.9% están “de acuerdo” y el 20.1% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.62*Tabla de resultados de la pregunta 60*

El cumplimiento de metas a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.7
En desacuerdo	23	6.0	10.7
Neutral	93	24.3	35.0
De acuerdo	172	44.9	79.9
Totalmente de acuerdo	77	20.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 61, la mayoría de los colaboradores están de acuerdo que la visión de la entidad genera motivación entre ellos. El 4.7% se consideran “totalmente en desacuerdo”, el 6% se consideran “en desacuerdo”, el 24.3% se mantienen “neutral”, el 43.3% se consideran “de acuerdo” y el 22.2% se consideran “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.63

Tabla de resultados de la pregunta 61

Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4.7	4.7
En desacuerdo	23	6.0	10.7
Neutral	93	24.3	34.5
De acuerdo	166	43.3	77.8
Totalmente de acuerdo	85	22.2	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 62, se observó que el 4.7% están “totalmente en desacuerdo” que se puede satisfacer las necesidades a corto plazo sin comprometer la visión a largo plazo. El 6% están “en desacuerdo”, el 24.3% se mantienen “neutral”, e 43.3% están “de acuerdo” y el 22.2% están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5.64

Tabla de resultados de la pregunta 62

Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4.7	4.7
En desacuerdo	22	6.0	10.7
Neutral	93	24.3	34.5
De acuerdo	166	43.3	77.8
Totalmente de acuerdo	85	22.2	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

Se analizó las doce preguntas de la variable desempeño laboral

La primera dimensión desarrollada es desempeño de tareas. El primer indicador de esta dimensión es calidad del trabajo, el cual se analizaron en las preguntas 63 y 64.

En la pregunta 63, en los resultados se observó que el 1% considera que “nunca” fueron capaces de realizar bien su trabajo. El 0.6% “casi nunca”, el 11.4% “a veces”, el 32.1% “casi siempre” y el 54.8% “siempre”. Los colaboradores consideran que si fueron capaces de realizar de manera correcta su trabajo debido a que le dedicaron el tiempo y el esfuerzo necesario.

Tabla 5.65*Tabla de resultados de la pregunta 63*

Fui capaz de realizar bien mi trabajo porque le dediqué tiempo y el esfuerzo necesario			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1.0	1.0
Casi nunca	2	0.6	1.6
A veces	44	11.5	13.1
Casi siempre	123	32.1	45.2
Siempre	210	54.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 64, se observó que el 1% “nunca” se puso a realizar nuevas tareas sin que se lo pidieran cuando termino de completar su trabajo, el 1.9% “casi nunca”, el 12.5% “a veces” y el 40.5% “casi siempre” y el 44.1% “siempre”. La mayoría de los colaboradores se consideran proactivos debido que realiza nuevas tareas sin que se lo pidan sus jefes o superiores.

Tabla 5.66*Tabla de resultados de la pregunta 64*

Cuando terminé de realizar mi trabajo, comencé a realizar nuevas tareas sin que me lo pidieran			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1.0	1.0
Casi nunca	7	1.9	2.9
A veces	48	12.5	15.4
Casi siempre	155	40.5	55.9
Siempre	169	44.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión desempeño de tareas es creatividad y superación, el cual se desarrollan en las preguntas 65 y 66.

En la pregunta 65, al 0.8% “nunca” se le han ocurrido soluciones para enfrentar nuevos problemas, al 1.8% “casi nunca”, al 12.8% “a veces”, al 43.6% “casi siempre” y al 41% “siempre”. Los colaboradores sienten que se le ocurren de manera frecuente soluciones creativas para nuevos problemas que se pueden presentar en el trabajo.

Tabla 5.67*Tabla de resultados de la pregunta 65*

Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	0.8	0.8
Casi nunca	7	1.8	2.6
A veces	49	12.8	15.4
Casi siempre	167	43.6	59.0
Siempre	157	41.0	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 66, se puede observar que el 1.3% “nunca” buscan nuevos desafíos en su trabajo, el 1% “casi nunca”, el 16.2% “a veces”, el 43.1% “casi siempre” y el 38.4% “siempre”.

Tabla 5.68*Tabla de resultados de la pregunta 66*

Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1.3	1.3
Casi nunca	4	1.0	2.3
A veces	62	16.2	18.5
Casi siempre	165	43.1	61.6
Siempre	147	38.4	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

La segunda dimensión desarrollada es comportamientos contraproducentes. El primer indicador de esta dimensión es indisciplina laboral, el cual se analizaron en las preguntas 67 y 68.

En la pregunta 67, se observó que el 37.9% “nunca” se han quejado de asuntos sin importancia en el trabajo, el 20.4% “casi nunca”, el 32.2% “a veces”, el 11.2% “casi siempre” y el 7.3% “siempre”.

Tabla 5.69*Tabla de resultados de la pregunta 67*

Me he quejado alguna vez de asuntos sin importancia en mi trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	145	37.9	37.9
Casi nunca	78	20.4	58.2
A veces	89	32.2	81.5
Casi siempre	43	11.2	92.7
Siempre	28	7.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 68, el 48% manifiestan que “nunca” han agrandado los problemas que se presentan en el trabajo, el 19.1% “casi nunca”, el 17.5% “a veces”, el 8.9% “casi siempre” y el 6.5% “siempre”.

Tabla 5.70

Tabla de resultados de la pregunta 68

Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	184	48.0	48.0
Casi nunca	73	19.1	67.1
A veces	67	17.5	84.6
Casi siempre	34	8.9	93.5
Siempre	25	6.5	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión comportamiento contraproducentes es aspectos negativos, el cual se desarrollan en las preguntas 69 y 70.

En la pregunta 69, el 38% considera que “nunca” comento algún aspecto negativo del trabajo con sus compañeros, el 22.2% “casi nunca”, el 21.7% “a veces”, el 11.5% “casi siempre” y el 5.7% “siempre”.

Tabla 5.71

Tabla de resultados de la pregunta 69

Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	149	38.0	38.0
Casi nunca	85	22.2	61.1
A veces	83	21.7	82.8
Casi siempre	44	11.5	94.3
Siempre	22	5.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 70, se observó que el 49.6% “nunca” se han concentrado en aspectos negativos de su trabajo, el 19.1% “casi nunca”, el 17.2% “a veces”, 8.4% “casi siempre”, 5.7% “siempre”. Los colaboradores se concentran en aspectos positivos y no en los negativos del trabajo.

Tabla 5.72

Tabla de resultados de la pregunta 70

Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	190	49.6	49.6
Casi nunca	73	19.1	68.7
A veces	66	17.2	85.9
Casi siempre	32	8.4	94.3
Siempre	22	5.7	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

La tercera dimensión desarrollada es desempeño contextual. El primer indicador de esta dimensión es organización, el cual se analizaron en las preguntas 71 y 72.

En la pregunta 71, el 2.3% “nunca” planificó su trabajo de tal manera que lo pudieron hacer a tiempo, el 1.3% “casi nunca”, el 14.1% “a veces”, el 39.4% “casi siempre” y el 42.8% “siempre”. Los colaboradores creen que planificar sus tareas les ayudara a que las puedan hacer en el tiempo establecido.

Tabla 5.73

Tabla de resultados de la pregunta 71

Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	2.3	2.3
Casi nunca	5	1.3	3.7
A veces	54	14.1	17.8
Casi siempre	151	39.4	57.2
Siempre	164	42.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 72, se observó que el 1.3% consideran que “nunca” han planificado sus labores de manera óptima, el 1.3% “casi nunca”, el 13.8% “a veces”, el 41.3% “casi siempre”, el 42.3% “siempre”.

Tabla 5.74

Tabla de resultados de la pregunta 72

Mi planificación laboral fue óptima			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1.3	1.3
Casi nunca	5	1.3	2.6
A veces	53	13.8	16.4
Casi siempre	158	41.3	57.7
Siempre	162	42.3	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

El segundo indicador de la dimensión desempeño contextual es compromiso, el cual se desarrollan en las preguntas 73 y 74.

En la pregunta 73, el 1.3% manifiestan que “nunca” trabajaron para mantener sus habilidades laborales actualizadas, el 1.3% “casi nunca”, el 11.7% “a veces”, el 40.7% “casi siempre”, 44.9% “siempre”.

Tabla 5.75*Tabla de resultados de la pregunta 73*

Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1.3	1.3
Casi nunca	5	1.3	2.6
A veces	45	11.7	14.4
Casi siempre	156	40.7	55.1
Siempre	172	44.9	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

En la pregunta 74, se observó que el 1% “nunca” participo de manera activa en las reuniones laborales, el 2.6% “casi nunca”, el 14.6% “a veces”, el 38.1% “casi siempre” y el 43.6% “siempre”.

Tabla 5.76*Tabla de resultados de la pregunta 74*

Participé activamente de las reuniones laborales			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1.0	1.0
Casi nunca	10	2.6	3.7
A veces	56	14.6	18.3
Casi siempre	156	38.1	56.4
Siempre	167	43.6	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Resultado calculado en el SPSS

5.2.1 Prueba de normalidad a las variables

La prueba de normalidad determina si la distribución de datos tiene un comportamiento normal o no normal.

En la presente investigación, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para calcular el valor de normalidad de los datos muestrales. Los resultados reflejaron que ninguna de las dimensiones cuenta con una distribución normal

En la primera dimensión desempeño de tareas que está dentro de la variable desempeño laboral en la tabla 5.77 se observa que se obtuvo un p valor <0.000, lo cual es menor a un nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, los datos de esta dimensión no siguen una distribución normal

Tabla 5.77*Prueba de normalidad a la dimensión desempeño de tareas*

Desempeño de tareas	
Kolmogorov-Smirnov	0.071
p-value of Kolmogorov-Smirnov	.000

En la tabla 5.78, con la dimensión comportamientos contraproducentes se obtuvo un p valor menor al nivel de significancia de 0.05. Por lo que, se concluye que dicha dimensión no existe una distribución normal

Tabla 5.78

Prueba de normalidad a la dimensión comportamientos contraproducentes

Comportamientos contraproducentes	
Kolmogorov-Smirnov	0.152
p-value of Kolmogorov-Smirnov	.000

Asimismo, en la tabla 5.79 se observa que se obtuvo un p valor menor al nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se concluye que la dimensión desempeño contextual no tiene una distribución normal

Tabla 5.79

Prueba de normalidad a la dimensión desempeño contextual

Desempeño contextual	
Kolmogorov-Smirnov	0.171
p-value of Kolmogorov-Smirnov	.000

En cuanto a la Tabla 5.80, donde se analizan los datos de la variable “cultura organizacional”, se concluye que no se tiene una distribución normal debido al p valor menor a 0.05.

Tabla 5.80

Prueba de normalidad a la variable independiente, cultura organizacional

Cultura organizacional	
Kolmogorov-Smirnov	0.071
p-value of Kolmogorov-Smirnov	.000

Por último, en la tabla 5.81, se puede observar que igualmente se tiene un p valor menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que también se concluye que el “desempeño laboral” no sigue una distribución normal.

Tabla 5.81

Prueba de normalidad a la variable dependiente, desempeño laboral

Desempeño laboral	
Kolmogorov-Smirnov	0.118
p-value of Kolmogorov-Smirnov	.000

5.2.2 Análisis de correlación de las hipótesis

De acuerdo a los resultados todas las dimensiones y variables obtuvieron en la prueba de normalidad valores menores a 0.05, se utilizó pruebas no paramétricas para correlacionarlas. Para ello, se aplicó el método de Robert Spearman.

En la tabla 5.82, se puede observar un coeficiente de Spearman de 0.419; por lo tanto, se puede interpretar que el nivel de correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral es positivo.

Tabla 5.82

Correlación de Spearman entre cultura organizacional y desempeño laboral

	Cultura organizacional	
Desempeño laboral	Rho de Spearman	0.419
	p valor	0.000

Asimismo, en la tabla 5.83, se puede observar que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.473, se refleja una correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas.

Tabla 5.83

Correlación de Spearman entre cultura organizacional y la dimensión desempeño de tareas

	Cultura organizacional	
Desempeño de tareas	Rho de Spearman	0.473
	p valor	0.000

Continuando con el análisis, en la tabla 5.84, el coeficiente de correlación de Spearman es de -0.104, se puede deducir que el nivel de correlación entre la cultura organizacional y los comportamientos contraproducentes es negativo.

Tabla 5.84

Correlación de Spearman entre cultura organizacional y la dimensión comportamientos contraproducentes

	Cultura organizacional	
Comportamientos contraproducentes	Rho de Spearman	-0.104
	p valor	0.042

Para finalizar, en la tabla 5.85 muestra un coeficiente de Spearman de 0.523, el cual es el resultado que ha tenido el mayor valor comparado con las demás

dimensiones. Se puede concluir que la cultura organizacional tiene una correlación positiva con el desempeño contextual.

Tabla 5.85

Correlación de Spearman entre cultura organizacional y la dimensión desempeño contextual

		Cultura organizacional
Desempeño contextual	Rho de Spearman	0.523
	p valor	0.000

5.2.3 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Sistema de Administración de Justicia en el Perú

El primer análisis que se aplicó fue el alfa de Cronbach para determinar confiabilidad y fiabilidad del instrumento aplicado, el cuestionario. Se mostro un resultado de con valores de alfa de Cronbach para cultura organizacional de 0.9 y para la el desempeño laboral de 0.824. Esto indicó las variables cuentan con una fiabilidad excelente y buena.

Asimismo, lo que más resalto en el resultado de las encuestas fue que el 79.9% de los encuestados considera que en la entidad donde laboran si se adaptan continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas. Sin embargo, la mayoría de los encuestados considera que algunas veces los intentos de generar cambios suelen generar resistencia por parte de los colaboradores.

En cuanto a la correlación de hipótesis tanto general y específicas, se utilizó el coeficiente Rho Spearman para determinar el nivel de correlación de las variables, En base a los resultados obtenidos, se obtuvo que la cultura organizacional tiene una correlación de con el desempeño laboral por lo que se deduce que tienen una correlación positiva.

Con respecto a las hipótesis específica 1, los resultados exponen un coeficiente de correlación de 0.473 lo que aprueba la hipótesis y demuestra que existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y la dimensión de desempeño de las tareas.

Este resultado se apoya en el marco teórico, en el cual (Terán Valera & Irlanda, 2011) resaltan la influencia positiva y el impacto que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral y en la productividad en los colaboradores, en donde al afectar la cultura organizacional se modifican y sobre todo incrementan el desempeño y/o la productividad.

Sobre la hipótesis específica 2, los resultados mostraron un coeficiente de correlación -0.104, que resulta de la relación inversa que tiene la cultura organizacional con los comportamientos contraproducentes.

Este hallazgo también se apoya en la investigación expuesta en el marco, en el cual (Gabel-Shemueli, Yamada, & Dolan, 2013) detallan que, según el análisis obtenido donde hacen que los colaboradores clasifiquen los valores asignados en tres ejes, uno de los ejes fue emocional-desarrollo el cual está relacionado con las expectativas y la visión individual. Los valores que clasificaron en este eje fueron placer, alegría, felicidad, satisfacción, pasión, motivacional, afecto, reconocimiento, aliento, aventura, humor, optimismo, empatía, aceptación y crecimiento.

En la hipótesis específica 3, se refleja un coeficiente de 0.523, por lo que se muestra una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el desempeño contextual.

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos de la investigación se puede concluir lo siguiente:

1. Se comprueba la hipótesis general, las variables cultura organizacional y desempeño laboral tiene una relación directa e importante dando un p valor de 0.000 y una correlación de Spearman del 0.419. Se puede concluir que los colaboradores reconocen la importancia de la cultura organizacional y esto lo aplican en su desempeño laboral.
2. El primer objetivo específico fue determinar si existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de las tareas. Se obtuvo un p valor de 0.000 y un coeficiente de Spearman de 0.473, lo que significa que la cultura organizacional tiene una relación significativa y directa con el desempeño de tareas; por lo que, se pudo comprobar la hipótesis específica. Esto significa que, los jefes y directores comparten a los colaboradores los objetivos y metas que ha planteado la entidad mayor y esto hace que los colaboradores realicen sus labores con mayor esfuerzo y la dedicación.
3. El segundo objetivo específico fue determinar si existe una relación inversa entre la cultura organizacional y los comportamientos contraproducentes. De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que el valor p es 0.000 y una correlación de Spearman de -0.104. Se puede deducir que, a mayor comunicación y valores bien definidos y consistentes menor serán y se presentaran comportamientos que no van acorde con el desempeño laboral.
4. El tercer objetivo específico fue determinar la existencia de una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y desempeño contextual. Esto se demuestra con el resultado obtenido mediante el p valor de 0.000 y una correlación de Spearman de 0.523 altamente positivo. En conclusión, los colaboradores se sienten comprometidos con sus labores es por eso que tiene una planificación continua y eficiente para la realización de sus labores

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la entidad, principalmente el área de recursos humanos juntos con el de desarrollo, planifiquen charlas sobre gestión del cambio dentro de la entidad, con la finalidad de identificar los cambios organizacionales que ayudaran a la entidad y hacerles entender a los colaboradores a no tener resistencia a estos,
2. La entidad debe de identificar a los futuros lideres de cada área y/o unidad midiendo diversos factores, capacidad, habilidades y actitudes. Al momento de identificarlos se recomienda que implementen y elaboren un plan de capacitación continua para estos futuros lideres. Esto ayudará a motivar a los colaboradores a que realicen de manera eficiente su trabajo y a que busquen mayores desafíos en este. La entidad tiene que ver a sus funcionarios y colaboradores no solo como trabajadores sino como una fuente importante de ventaja competitiva.
3. Se recomienda que los lideres mejoren su comunicación con sus colaboradores de tal manera que estos no desarrollen comportamientos inadecuados sepan de los valores que la entidad ha establecido en su código de ética. Se recomienda que los jefes tengan la iniciativa de hablar con cada uno de sus colaboradores y entre ellos realizar un feedback.
4. Se recomienda que los coordinadores y jefes de cada área y/o unidad de las entidades tengan reuniones mensuales con sus colaboradores para comunicarles los logros y hacerles recordar las metas que se deben de alcanzar con la finalidad de que estos pueden desarrollar una planificación óptima en sus labores. Mejorar la comunicación entre líder y colaborador ayudará a mejorar el desempeño de ambos.

REFERENCIAS

- Aguilar Pastor, E. M., & Sastre Castillo, M. Á. (2003). Dirección de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico. España: McGraw-Hill.
- Barletta, F., Pereira, M., Robert, V., & Yoguel, G. (2013). Argentina: dinámica reciente del sector de software y servicios informáticos. Revista de la CEPAL(110), 137-155. Retrieved from <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/1/50511/RVE110Yoqueletal.pdf>
- Bastidas, O., Godoy, E., & Moreno, F. (2008). Liderazgo y trabajo en equipo en las empresas prestadoras del servicio de agua potable y saneamiento del Estado Trujillo. International Journal of Good Conscience, pp. 286-302.
- Choy, M., & Chang, G. (2014). Medidas macroprudenciales aplicadas en el Perú. Lima: Banco Central de Reserva del Perú. Retrieved from <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2014/documento-de-trabajo-07-2014.pdf>
- Diaz Ortiz, E. M., & Chávarry Ysla, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. Revista de Investigación Apuntes Universitarios, 97-113.
- Gabel-Shemueli, R., Yamada, G., & Dolan, S. (2013). Lo que vale el trabajo en el sector público: estudio exploratorio del significado de los valores organizacionales en el sector público en Perú. Journal of Work and Organizational Psychology, 83-90.
- García Navarro, V. A. (2017). Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional. Perspectivas, 75-102.
- García Nieto, J. P. (2013). Consturye tu Web comercial: de la idea al negocio. Madrid: RA-MA.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba: Brujas.

- IBM. (2022). Prueba de KMO y Bartlett. Retrieved from <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/29.0.0?topic=detection-kmo-bartletts-test>
- Loli Pineda, A. E., Danielli, J., Navarro, V., Cerón, F., Del Carpio, J., & Vergara, A. (2019). Calidad de vida laboral, autoestima y desempeño en el trabajo de los profesionales de la administración pública y privada en el Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27-39.
- López Trujillo, M., Marulanda Echeverry, C. E., & Isaza Echeverri, G. A. (2011). Cultura organizacional y gestión del cambio y de conocimiento en organizaciones de Caldas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1-23.
- Martínez Avella, M. E. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelode Denison. *Cuadernos de Administración*, 163-190.
- Mena Méndez, D. (2018). La cultura organizacional, elementos generales, mediciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Cuba.
- Morales, O. (2023, marzo). La cultura organizacional en las instituciones del Estado. Retrieved from <https://rpp.pe/columnistas/oswaldomorales/la-cultura-organizacional-en-las-instituciones-del-estado-noticia-1474569?ref=rpp>
- Palma Cueva, R. (2021). EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN EL PERÚ BAJO LA PERSPECTIVA FILOSÓFICAS DE LOS DERECHOS HUMANOS. *Revistas UNIFE*.
- Pedraza Álvarez, L., Obispo Salazar, K., Vásquez González, L., & Gómez Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 17-25.
- Portal de Transparencia Estandar. (2023, 03 31). Retrieved from Portal de Transparencia Estandar: https://www.transparencia.gob.pe/personal/pte_transparencia_personal.aspx
- Rondeau, K., & Wagar, T. (1998). Hospital chief executive officer perceptions of organizational culture and performance. *Hospital Topics Journal*, pp. 14-22.
- Sánchez Cañizares, S., Trillo Holgado, M. A., Mora Márquez, C., & Ayuso Muñoz, M. Á. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del

capital intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 179-202.

Terán Valera, O. E., & Irlanda, J. L. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 96-110.

Vesga Rodríguez, Juan Javier; García Rubino, Mónica ; Forero Aponte, Carlos; Aguilar Bustamante, María Constanza; Jaramillo, Jairo Ángel; Quiroz, González Eliana; Castaño González, Esther Julia; Andrade Jaramillo, Verónica; Gómez Vélez, María Alejandra. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. Colombia.

Wittmann, R. (2006). ¿Hubo una revolución en la lectura a finales del siglo XVIII? In G. Cavallo, & R. Chartier, *Historia de la lectura en el mundo occidental* (pp. 435-472). México D.F.: Santillana.

Yilmaz, C., Alpkın, L., & Ergun, E. (2004). Cultural determinants of customer- and learning-oriented value systems and their joint effects on firm performance. *Journal of Business Research*, 1340-1352.



ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS	Relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Sistema de Administración De Justicia en el Perú, AÑO 2022 AL 2023
ALUMNA	Lorena Aguayo Belli

PROBELMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VI: cultura organizacional	1. Involucramiento	1.1 Empoderamiento 1.2 Trabajo en equipo 1.3 Desarrollo de capacidades	*Enfoque: Cuantitativo *Alcance: correlacional *Tipo: aplicada *Diseño: no experimental * Unidad de análisis: un colaborador del sistema de administración de justicia en el Perú
¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sistema de Administración de Justicia en el Perú?	Demostrar si existe una relación de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los consultores del Sistema de Administración de Justicia en el Perú.			2. Consistencia	2.1 Valores centrales 2.2 Acuerdos 2.3 Coordinación e integración	
Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		3. Adaptabilidad	3.1 Creación del cambio 3.2 Enfoque en el cliente 3.3 Aprendizaje organizacional	
¿Cuál es la relación de la cultura organizacional con la realización de las tareas de los colaboradores de las entidades que pertenecen al Sistema de Administración de Justicia en el Perú?	Analizar si existe relación entre la cultura organizacional y la realización de las tareas de los colaboradores del Sistema de Administración de Justicia en el Perú.	Existe una impacto significativa y positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de las tareas de los colaboradores de una entidad en el Perú	4. Misión	4.1 Dirección y propósitos estratégicos 4.2 Metas y objetivos 4.3 Visión	INSTRUMENTO	
¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los colaboradores de las entidades que pertenecen al Sistema de Administración de Justicia en el Perú?	Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y comportamiento contraproducente de los colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú.	Existe una relación significativa e inversa entre la cultura organizacional y ellos comportamientos contraproducentes de los colaboradores una entidad en el Perú.	VD: Desarrollo laboral	1. Desarrollo de tareas	1.1 Calidad del trabajo 1.2 Creatividad y superación	Cuestionario
¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con el desempeño contextual de los colaboradores de las entidades que pertenecen al Sistema de Administración de justicia en el Perú?	Establecer si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño contextual colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú.	Existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el desempeño contextual de los colaboradores una entidad en el Perú.		2. Comportamientos contraproducentes	2.1 Indisciplina laboral 2.2 Aspectos negativos	
			3. Desempeño contextual	3.1 Organización 3.2 Compromiso		

Anexo 2 Instrumento de la investigación

Estimado señor(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el trabajo de investigación titulado “Relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de las entidades que pertenecen al sistema de administración de justicia en el Perú – 2022 y 2023”. Soy bachiller de la carrera de Administración de la Universidad de Lima que está realizando su tesis

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

El cuestionario es anónimo y las respuestas serán tratadas de manera confidencial. Además, el tiempo estimado para resolver la encuesta es de 10 minutos.

1. ¿En qué entidad labora?

- Ministerio de Justicia
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación
- Poder Judicial

2. ¿Cuál es la posición jerárquica que ocupa?

- Director/ Coordinador
- Juez
- Fiscal
- Jefe de oficina
- Especialista
- Supervisor
- Asistente y Auxiliar

Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL					
ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Involucramiento					
Indicador: Empoderamiento					
1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone la mejor información					
3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.					
4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.					
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.					
Indicador: Trabajo en equipo					
6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.					
8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.					
9. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
10. El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
Indicador: Desarrollo de capacidades					
11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
12. Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo					
13. La entidad invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo					
DIMENSION: Consistencia					
Indicador: Valores centrales					
16. Los líderes y directores practican lo que pregonan					
17. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.					
18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que					

rige la forma en que nos conducimos					
19. Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas					
20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
Indicador: Acuerdos					
21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22. Este grupo tiene una cultura «fuerte»					
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave					
25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
Indicador: Coordinación e integración					
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
DIMENSION: Adaptabilidad					
Indicador: Creación del cambio					
31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
32. Respondemos bien a los cambios del entorno					
33. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas					
34. Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo					
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios					
Indicador: Enfoque en el cliente					
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios					
37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones					
38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno					
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes					
40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
Indicador: Aprendizaje organizacional					
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
42. Consideramos el fracaso como una oportunidad para					

aprender y mejorar					
43. Muchas ideas «se pierden por el camino»					
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
45. Nos aseguramos que «la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda»					
DIMENSIÓN: Misión					
Indicador: Dirección y propósitos estratégicos					
46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones					
48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro					
50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara					
Indicador: Metas y objetivos					
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas					
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados					
55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo					
Indicador: Visión					
56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro					
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo					
58. El cumplimiento de metas a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo					
59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					
60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

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

DESEMPEÑO LABORAL					
ITEM	1	2	3	4	5
DIMENSION: DESEMPEÑO DE TAREAS					
Indicador: Calidad de trabajo					
1. Fui capaz de realizar bien mi trabajo porque le dediqué tiempo y el esfuerzo necesario					
2. Cuando terminé de realizar mi trabajo, comencé a realizar nuevas tareas sin que me lo pidieran					
Indicador: Creatividad y superación					
3. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
4. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTENTES					
Indicador: Indisciplina laboral					
5. Me he quejado alguna vez de asuntos sin importancia en mi trabajo.					
6. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
Indicador: Aspectos negativos					
7. Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
8. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
Indicador: Organización					
9. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
10. Mi planificación laboral fue óptima.					
Indicador: Compromiso					
11. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
12. Participé activamente de las reuniones laborales					

Tesis Lorena Aguayo corregida

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to ITESM: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	1%
	Trabajo del estudiante	
2	SRK CONSULTING (PERU) S.A.. "DAP de la Planta de Agregados Oropesa-IGA0007052", R.D. N° 139-2016-PRODUCE/DVMYPE-I/DIGGAM, 2020	1%
	Publicación	
3	Submitted to Infile	1%
	Trabajo del estudiante	
4	www.slideshare.net	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Nacional de Piura	1%
	Trabajo del estudiante	
6	www.scribd.com	<1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA	<1%
	Trabajo del estudiante	

8	Submitted to Universidad Catolica de Oriente Trabajo del estudiante	<1 %
9	repositorio.ub.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
10	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
11	doi.org Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	silو.tips Fuente de Internet	<1 %
14	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
15	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
16	revistas.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

18	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
19	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 27 (2011)", Brill, 2015 Publicación	<1 %
20	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
21	rpp.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to usach Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante	<1 %
24	mae.posgrado.fca.uas.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
25	search.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
26	William-Rogelio Marchand-Niño, Jose-Manuel Bravo-Rengifo. "External Dynamic List and Middle Relay Tor for Internet Access Control in an Enterprise Network", 2023 42nd IEEE International Conference of the Chilean Computer Science Society (SCCC), 2023	<1 %

27 dspace.unach.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

28 Submitted to Universidad de San Martin de Porres <1 %
Trabajo del estudiante

29 repositorio.utp.edu.co <1 %
Fuente de Internet

30 Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD <1 %
Trabajo del estudiante

31 "Elaboración y validación de un instrumento de evaluación diagnóstica para medir las actitudes hacia el aprendizaje del idioma inglés en estudiantes de octavo año de enseñanza básica", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2020 <1 %
Publicación

32 Submitted to CONACYT <1 %
Trabajo del estudiante

33 Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE <1 %
Trabajo del estudiante

34 digibug.ugr.es <1 %
Fuente de Internet

35 dspace.udla.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

36

observatorioviolencia.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

www.biblioteca.jus.gov.ar

Fuente de Internet

<1 %

38

Submitted to Universidad Dr. José Matías Delgado

Trabajo del estudiante

<1 %

39

Submitted to Universidad Europea de Madrid

Trabajo del estudiante

<1 %

40

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

41

larazon.net

Fuente de Internet

<1 %

42

rcientificas.uninorte.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

43

Submitted to Universidad Americana

Trabajo del estudiante

<1 %

44

Submitted to Universidad Nacional del Chimborazo

Trabajo del estudiante

<1 %

45

unpan1.un.org

Fuente de Internet

<1 %

46	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
47	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
48	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
49	vriunap.pe Fuente de Internet	<1 %
50	Ana Maria Machado Toaldo, Simone Regina Didonet, Fernando Bins Luce. "The Influence of Innovative Organizational Culture on Marketing Strategy Formulation and Results", Latin American Business Review, 2013 Publicación	<1 %
51	Submitted to Universidad Catolica de la Santisima Concepcion Trabajo del estudiante	<1 %
52	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
53	www.iabargentina.com.ar Fuente de Internet	<1 %
54	journals.copmadrid.org Fuente de Internet	<1 %
55	revistas.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1 %

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo