

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores  
administrativos de la Sociedad de Beneficencia – Huaraz

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

Antunez Avendaño, Gabriela Lizbeth

**Asesor:**

Dr. Cruz Cruz, Oscar

Huaraz - Perú

2016

## **PALABRAS CLAVES**

**TEMA** : Cultura organizacional y Desempeño laboral

**ESPECIALIDAD** : Administración

## **KEYWORDS**

**TOPIC** : Organizational Culture and Work Performance

**SPECIALTY** : Administration

## **LINEAS DE INVEESTIGACION**

**ÁREA** : Ciencias Sociales

**SUB ÁREA** : Economía y Negocios

**DISCIPLINA** : Relaciones Industriales

## **TÍTULO**

Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia – Huaraz

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito describir y explicar cómo la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz, la población es de 35 personas, a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y respondió a una investigación no experimental transversal. A partir de los resultados se propusieron propuestas para facilitar y mejorar la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral. En un 88.87% la institución hace uso de tecnologías actualizadas para tener mayor seguridad de información en el lugar donde laboran los colaboradores administrativos, también los colaboradores respondieron acerca del uso de una distribución adecuada de las instalaciones para lograr una mayor seguridad en el desempeño laboral de cada colaborador administrativo en un 77.14%. Un 80% de los colaboradores considera que la realización de tareas eficientemente ayuda a lograr una motivación favorable dentro de la institución. En un 77,14% la institución considera que es necesario la aplicación de nuevas estrategias organizacionales para mejorar la conducta en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos

## **ABSTRACT**

The present research it was aimed describe and explain as the organizational culture it influences the work performance of administrative staff charitable society publishes huaraz, the population is 35 people, who were applied the data collection instruments.

The research was a quantitative approach and he responded to a transverse non – experimental research. From the results set proposals to facilitate and improve the organizational culture and its influence on job performance. 88.87% in an institution makes use of updated technologies for greater information security in the place where they work administrative staff, employees also responded on the use of adequate distribution facilities to achieve greater security in the job performance of each administrative partner in a 77.14%. 80% of employees considers that performing tasks efficiently helps achieve a favorable motivation within the institution. In a 77.14% the institution considers that the implementation of new organizational strategies necessary to improve job performance behavior of administrative staff.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Antecedentes y fundamentación científica

A. Según Falcones (2014) la cultura organizacional que posee la unidad de negocio de Supply Chain busca profundizar en dimensiones que le dan la visibilidad del marco de valores, ideas, tendencias, sentimientos, liderazgo, entre otras dimensiones. Consideramos que para alcanzar las metas generalmente la sociedad busca vincularse en diferentes agrupaciones tales como las de estructura familiar, comunidad, grupos religiosos, entre otros con las que comparte creencias, dogmas, conocimientos, valores y expectativas, es decir, de a poco van instaurando una forma de “cultura inherente” al grupo o colectivo social.

En la organización tienen una estructura bien definida, con procedimientos claros y a la mano de todo el personal, Las expectativas del personal coinciden plenamente con la percepción de la cultura organizacional.

B. Salazar (2013) considera que cada institución debe aprovechar las diferentes estrategias para mantener el mejor desempeño de sus colaboradores, así mismo la globalización ha llevado a estas a fortalecer cada uno de los procesos y el avance de cada uno de ellos a través de diferentes sistemas de monitoreo y evaluación. Los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt. Lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.

La institución debe de generar un adecuado clima laboral entre los colaboradores para que así se sientan a gusto y pongan empeño en el área que trabajan.

C. Robles (2014) conjuga importantes variables que se abordan en toda organización y que son de mayor importancia entre el rol que se involucra a los colaboradores que desempeñan un papel fundamental dentro de las estructuras de la administración organizacional y es peculiar la cultura o filosofía de la empresa para el desarrollo que determina los éxitos o fracasos de acuerdo a la personalidad que se determina en todos los niveles jerárquicos en base a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que la percepción del clima de trabajo que se experimenta en la empresa neutral ya que la mayoría de lo que se observa y percibe se encuentra en las dimensiones de trabajo en equipo, motivación, comunicación, reconocimiento, capacitación, sueldos, salarios y crecimiento laboral.

Es favorable tener en cuenta de cómo los colaboradores perciben el clima de trabajo que se da en ella así generar que el colaborador se sienta motivado y ponga todo de él para lograr los objetivos trazados de la empresa.

D. Pérez y Alegre (2014) demuestran que existe una baja motivación laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013, lo cual influye de manera negativa en su desempeño laboral. Se determinó que la mínima cantidad de trabajadores gozan de estabilidad laboral influyendo de manera negativa en el desempeño laboral en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, determinando que existe alta rotación del personal, políticas laborales inadecuadas, ineficiente comunicación, demostrando una incidencia directa del desempeño laboral del personal en la gestión de los hoteles tres estrellas de la ciudad de Huaraz.

Es necesario y muy importante tratar de mejorar esta situación ya que involucra mucho a la empresa y no beneficia de nada, tratar de buscar estrategias que logren resultados positivos.

E. Cermeño Dextre (2009) considera que las habilidades en el ambiente de control inciden negativamente en la gestión institucional de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz, que se traduce principalmente en la

incidencia de la administración de recursos públicos. El ambiente de control contribuye mínimamente en la gestión institucional de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz por falta de una estructura organizacional que esté de acuerdo a los objetivos institucionales así como también por malos o deficientes métodos de dirección, destacando la importancia del ambiente laboral en la gestión institucional de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz.

Es muy importante investigar en que se está fallando y dar soluciones rápidamente para lograr y generar un resultado favorable que beneficien de mucho a la municipalidad

- F. Según Obregón Mendoza (2007) la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia indica, como se sabe el desempeño de una Institución depende mucho del desempeño de su personal, en la Municipalidad de Independencia para que pueda determinarse su contribución de cada individuo en cuanto a los servicios que presta es necesario tener una cultura organizacional sólida.

Con lo que enfatiza, en cierta manera, la dependencia que existe entre el desempeño laboral del personal y la gestión institucional en la Municipalidad Distrital de Independencia de la Provincia de Huaraz

- G. Marroquín y Pérez (2011) consideran que los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. Estimamos que los supervisores inciden positivamente en relación al desempeño de los colaboradores. Además consideramos para lograr un buen desempeño laboral es necesario adecuarse al perfil del puesto.



### 1.1.1. Cultura Organizacional

- a. La Cultura Organizacional es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de estos con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforma un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización (Alabart y Portuonndo, 2003).

La Cultura Organizacional puede ser comprendida entonces como las relaciones interpersonales que se producen dentro de una empresa u organización en el ámbito de una serie de factores comunes definidos de forma tangible o intangibles, bajo los cuales van a estar agrupados y , que van a caracterizar a todos sus miembros por compartirlos en un espacio y situación determinado (departamento, unidad de negocio, grupo de proyecto) comprendiendo los rasgos corporativos más significativos de la organización

- b. Davis y Newstrom (2001)... "Refiere que una cultura puede prevalecer a lo largo de una organización y tener subculturas. Asimismo la cultura puede tener diversa intensidad que puede ser fuerte o débil influyendo para esto el comportamiento de los empleados, sus convicciones y valores básicos" (p. 25).

La cultura se considera como el conjunto de rasgos distintivos que caracteriza un pueblo o una sociedad. Esto lleva a reconocer que toda organización debe contar con una cultura bien fundamentada y clara que sirva de beneficio para los colaboradores y la propia institución, permitiéndole a esta última un desarrollo fundamental para así poder cumplirlos objetivos organizacionales

c. Chiavenato (1989) ...“La cultura organizacional tiende a ser un proceso planificado y estructurado de reformas culturales, enfocadas en la institucionalización de tendencias tecnológicas, de tal forma que una organización esté apta para diagnosticar, planificar e implementar reformas, representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización”(p. 87) .

En forma más específica la Cultura Organizacional incluye:

- Comportamientos de rutina cuando las personas interactúan, con los rituales y ceremonias organizacionales y el lenguaje común utilizado
- Las normas que comparten los grupos de trabajo de toda la organización, como un buen día de trabajo por una buena paga por el día.
- Los valores dominantes que mantiene la organización, por ejemplo la “calidad del producto “ o el “liderazgo de precios”
- La filosofía que guía las políticas de la organización hacia los empleados y clientes
- Las reglas del juego para llevarse bien en la organización o los “trucos” que el recién llegado tiene que aprender para convertirse en un integrante aceptado
- El sentimiento o clima que se transmite en una organización por la disposición física y la forma en que los integrantes interactúan con los clientes o con el personal externo

d. Hellriegel (1998)...“Una cultura organizacional es el patrón propio de Supuestos valores y normas compartidas que modela las actividades de socialización, lenguaje, símbolos y prácticas de una organización” (p.55). Es como la personalidad organizacional, la cual se revela a través de los empleados en general. Lo mismo que la personalidad individual, la cultura organizacional consta de patrones y expectativas Previsibles, que determinan:

- La resolución de problemas, cumplimiento de metas y trato con clientes importantes, proveedores y otro grupo interesados.
- Las relaciones de los miembros entre sí.
- Las percepciones, ideas y sensaciones de los miembros sobre las soluciones aplicadas en el pasado a la resolución de diversos problemas.
- La medición de resultados.
- El establecimiento de premios y castigos.

En conclusión, las definiciones de los autores coinciden en que la cultura de una organización es la imagen que la identifica y diferencia del resto del conglomerado, aplicando valores, principios, reglas y procedimientos.

#### **1.1.1.1. Importancia de las culturas organizacionales**

Davis y Newstrom (2001)... "Las culturas organizacionales son importantes para el éxito de una empresa ya que estas ofrecen una identidad organizacional a los empleados, una visión definitoria de lo que representa la organización. Son asimismo una importante fuente de estabilidad y continuidad para las mismas, la cual brinda una sensación de seguridad a sus miembros. Al mismo tiempo, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los empleados de nuevo ingreso a interpretar lo que sucede dentro de la organización, ya que les ofrece un importante contexto para hechos que de otro modo parecerían confusos. Las culturas contribuyen a estimular el entusiasmo de los empleados con sus tareas" (p. 125).

### 1.1.1.2. Características de las culturas organizacionales

Considerando los aportes de Robbins, (1996) y las recientes investigaciones sobre las características de la cultura organizacional se determinó que existen diez características que representan la esencia de la cultura organizacional:

- a) **Identificación de los miembros:** El nivel en que los miembros de una organización (empleados) se reconocen integrados a la organización como parte de un todo y no solo con la clase de trabajo que hacen.
- b) **La fortaleza grupal:** Las tareas laborales se estructuran en base a la fuerza en el grupo y no a personas.
- c) **Orientación hacia las personas:** La toma de decisiones de los directivos y ejecutivos son en base a las consecuencias que estas pueden tener en los miembros de la organización.
- d) **Unificación de las áreas:** La configuración de la unificación de la organización para que operen de manera independiente y armónica.
- e) **El control:** Permite mediante reglamentos, procedimientos y supervisión controlar la conducta de los miembros de la organización.
- f) **La flexibilidad al riesgo:** involucra el nivel en que se promueve que los empleados sean combativos, creativos, audaces.
- g) **Los principios de retribución:** Como se asignan las recompensas, aumentos salariales, ascensos, de acuerdo a la productividad del empleado, por su antigüedad, las preferencias, u otros factores.
- h) **La forma hacia el logro de metas o de los medios:** Involucra la forma en que la administración se orienta al cumplimiento exclusivo de metas y no hacia los procedimientos o procesos.

- i) **La orientación hacia un sistema abierto:** Representa el nivel en que la organización maneja y reacciona ante los cambios externos.
- j) **Comprensión del conflicto:** Es la motivación de la empresa a que sus miembros expongan abiertamente los conflictos.

### 1.1.1.3. Tipos de Cultura Organizacional

Según Chiavenato (2002) entre los tipos de cultura organizacional se mencionan a continuación las más importantes:

- **Cultura del Poder – Mercado:** La cultura de poder se fundamenta en Los valores de la comunidad científica y está muy relacionada a la cultura del Logro. Sus propósitos fundamentales son la productividad y la eficiencia, apoya a los individuos tomando como base sus habilidades y competencias; forman al personal proporcionando herramientas necesarias para que así puedan responderá las altas exigencias del negocio.
- **Cultura de la Función – Jerárquica:** En la cultura jerárquica las decisiones se toman de forma descendente, para lo Cual deberá existir una estructura bien definida y marcada en la que mientras más alto sea el cargo, más oportunidades de tomar decisiones y participación tendrá el colaborar, la cultura de la función tiene como general característica que dentro de la organización, las reuniones, los eventos sociales, festividades y entre otras actividades de “integración” siempre se realizarán de acuerdo al rango del cargo que posee, es decir que el personal operativo estará separado del personal con cargos administrativos o más altos.
- **La cultura de la tarea– Clan:** Es también conocida como cultura grupal o de clan. Esta cultura se centra en el

crecimiento y desarrollo de individuo, busca que el recurso humano no solo genere resultados para la compañía, sino también se encuentra enfocada en garantizar planes de carrera y sucesión para todos sus miembros.

- **La cultura de la persona- Androcracia:** La cultura dasocrática es de estructura Organizacional conformada por profesionales muy calificados, por ende la capacidad técnica es el origen del poder o empoderamiento, Dada la capacidad de profesionalismo de sus miembros está capacitada para resolver problemas así como enfrentar retos en el manejo de proyectos renovadores y muy complicados. La organización con este tipo de cultura se mantiene por políticas, procedimientos, con una estructura fuerte y bien definida de tal forma que las personas conocen con claridad qué cuáles son sus funciones y lo que se espera de ellos como colaboradores.

#### 1.1.1.4. Clasificación de la Cultura Organizacional

Según Hellriegel (1998) la cultura de una empresa se puede clasificar en débil y fuerte:

- ❖ **Cultura fuerte:** Son organizaciones que no tienen problemas con la rotación personal, ya que sus miembros se sienten a gusto en su lugar de trabajo y no buscan cambios, logran empoderarse de sus roles por la confianza y apertura de sus jefes, En la mayoría de los casos encontraremos este tipo de cultura en las organizaciones multinacionales, ya que para mantener sus operaciones tanto en el país como externamente, deberán tener objetivos, valores, preceptos y entre otros aspectos importantes, bien determinados
- ❖ **Cultura débil:** Las culturas débiles se las interpreta como aquellas personas que están como “encerradas” porque no

pueden realizar bien su trabajo o llevarlo a cabo completamente, porque les ha sido impuesto un límite que no les permite explotar sus conocimientos por lo que han sido bloqueados; además con esto se daría lugar al desperdicio de tiempo porque a la otra persona que seguiría con el trabajo habría que explicarle todas las gestiones realizadas; esto rige así, porque la máxima autoridad muestra excesiva preocupación por la producción y deja en el olvido total a las personas sin darse cuenta que son los elementos más importantes para que se lleve a cabo el funcionamiento de la empresa. En este tipo de cultura los individuos se identifican sólo con su grupo de trabajo y se sienten excluidos de ciertas actividades que se realizan en la organización, porque las reglas son muy rígidas y existe elevada presión hacia los empleados.

Dentro de las culturas fuertes existe un bajo nivel de presión hacia los empleados lo que da lugar a que resuelvan los problemas a su cargo con toda libertad, consultando o realizándolo con la persona que ellos consideren que les sea de mucha ayuda pero los mismos empleadores se prestan a ayudarles.

#### **1.1.1.5. Desarrollo de la Cultura Organizacional**

Según Echarren (2006) Los puntos básicos para el desarrollo de la cultura de una empresa son:

- ✓ Orientar a la empresa hacia la acción, con el fin de que se cumpla.

- ✓ Orientar al cliente todos los recursos y el personal de la compañía dirigen sus actividades cotidianas a la satisfacción de las necesidades del cliente.
- ✓ Producir a través de la gente se debe considerar a las personas como el activo más importante de la empresa; además considerar como inversión el dinero destinado hacia ellos como fuente fundamental de mejoramiento.
- ✓ Estar pendientes de la organización teniendo conocimiento de la misma, ya sea de sus fortalezas, debilidades, oportunidades o amenazas.
- ✓ Comprometerse con los valores de la entidad, se debe hacer desde los niveles más superiores de la compañía.

## **1.1.2. Desempeño laboral**

- a. Es una constante revisión de los procesos administrativos empleados para conducir a la organización por la dirección adecuada. En tal sentido las organizaciones requieren de gentes competentes con los conocimientos hábiles, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad, así como valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral. Hoy en día las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado (Chiavenato, 2002).
- b. El desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera de como un empleado desempeña su puesto atendiendo a las especificaciones del cargo, así mismo considera que es una actuación orientada a un resultado y se considera como una medida de que tan bien ejecuta una persona su rol en el trabajo. Este rol puede medirse como un índice de resultado de productividad, comparando las



conductas de las personas frente a las expectativas de la organización (Müller, 1990).

c. Benavides (2002) al definir el desempeño laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: Competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

d. Según Müller (1990) las empresas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores en las cuales se considera las siguientes:

- **Satisfacción de Trabajo:** Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral como: Equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa y entre otros.

- **Autoestima:** Es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

- **Trabajo en equipo:** Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros.
- **Capacitación del trabajador:** Es un proceso de información implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de este programa es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

#### **1.1.2.1. Evaluación de desempeño**

Según Chiavenato (1999) la evaluación de desempeño permite analizar si el trabajador se está desempeñando de acuerdo a las exigencias del puesto que ocupa y estimar las potencialidades para el desarrollo del mismo, es un proceso que reporta beneficios no solo para la organización sino también para el encargado de realizar la evaluación y para el propio trabajador evaluado.

El autor evidencia que el proceso de evaluación va mucho más allá de conocer la manera en que se desenvuelve el individuo en su puesto de trabajo, pues se encamina a propiciar su desarrollo profesional.

Para Ivancevich, Konopaske, Matteson (2006) lo principal de la evaluación de desempeño radica en la posibilidad de orientar a tiempo al trabajador respecto a la necesidad de hacer ajustes en su conducta, así como alentarlos a mantener el rumbo cuando su

desempeño está siendo el adecuado, esta retroalimentación oportuna y constructiva facilita la adherencia a las metas propuestas, fortalece la motivación, incrementa la posibilidad de aprender del proceso y con ello aumenta la probabilidad de mejorar el desempeño laboral. En la actualidad las compañías monitorean sus procesos de cambio y medición de desempeño del empleado a través de la inclusión de diversos software especializados

En conclusión la evaluación de desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas y si el desempeño es satisfactorio debe ser alentado

## **1.2. Justificación**

En la actualidad vivimos en un mundo de cambios que exige que las empresas sean competitivas y eficientes, y entre los grandes problemas que se presentan hoy por hoy en gran parte de las mismas es la existencia de la falta de conocimiento acerca de la cultura organizacional y de cómo se maneja dentro de la institución considerando que la cultura organizacional y el desempeño laboral son factores determinantes en la eficacia administrativa tomando en cuenta además que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga este de la organización por lo que la cultura debe ser desarrollada para lograr un equilibrio entre los grupos de referencia y lógicamente mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz.

El estudio busca conocer y describir la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral para poder identificar las causantes de falta

de conocimiento de la cultura organizacional y busco estrategias y soluciones que mejoren el concepto que tienen los colaboradores acerca de la cultura dentro de la institución

La Sociedad de Beneficencia - Huaraz y la oficina de servicio social desde su creación, se han dedicado al apoyo social permanente y constante a las familias de escasos recursos económicos, brindándoles en las medidas de las posibilidades alimentación, vestido y salud, labor que cumple a través de la oficina de Servicio Social. Está a cargo de dos programas sociales (permanentes) el Asilo de Ancianos “Mosquera Páucar”, y el Comedor de Niños “Santa Ana”.

El objetivo principal de esta institución es brindar apoyo social con igualdad, solidaridad, eficiencia y oportunamente a los más necesitados de la comunidad en general; así mismo velar por el cumplimiento eficaz de su misión y visión, con una gestión rápida, moderna, responsable y puntual.

La importancia de la búsqueda y planteamiento de mejores estrategias que buscan la reducción de falta de conocimiento acerca de la cultura organizacional, pues tuvo un impacto positivo para el mejor desempeño laboral de los colaboradores, es necesario que el talento sea reconocido, comprometido y se dirija con efectividad hacia la estrategia organizacional, la cual debe ser clara para que el talento individual se pueda aportar, dando paso al talento organizativo.

El beneficio que se obtuvo de la presente investigación se dio a la gerencia de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz para que tengan herramientas que los apoyen en la toma de decisiones y de la forma como mejorar su cultura organizacional y su desempeño laboral de sus colaboradores para poder llevar a flote la institución y tengan más conocimientos de temas que desconocen y les puedan servir de mucho en su desempeño laboral.

### **1.3. PROBLEMA**

**1.3.1.** ¿Cómo influye la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz?

### **1.4. Marco Referencial**

#### **1.4.1. Marco Conceptual**

##### **a. Cultura Organizacional**

Hellriegel (1998) opina que la cultura a través del tiempo ha sido una miscelánea de rasgos distintivos espirituales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado o etapa. Incluye además, modos de vida, ceremonias, arte, tecnología, invenciones, sistemas de valores, costumbres, tradiciones, derechos fundamentales del ser humano, prácticas y creencias. En las instituciones se debe de aplicar la cultura organizacional como actividad primordial para llevar un ambiente laboral en armonía.

##### **b. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral constituye una de las piedras fundamentales de una Organización para lograr la eficacia y alcanzar el éxito y he aquí su importancia ya que si los trabajadores realizan sus tareas en dirección a los objetivos de la organización y se sienten motivados para seguirlo haciendo por un periodo largo y continuo, se podrá observar su contribución con la organización, con buenos resultados (Brunet, 2004).

##### **c. Componentes**

Lessem (1990) menciona que los componentes son aquellos que forman parte de la composición de un todo. Se trata de elementos que, a

través de algún tipo de asociación o contigüidad, dan lugar a un conjunto uniforme.

#### **d. Patrones de comportamiento**

Para Hellriegel (1998) el patrón de comportamiento es una forma constante que tiene una persona, de pensar, sentir, reaccionar físicamente y actuar en determinada situación, es decir el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven y desempeñan su trabajo.

#### **e. Valores y creencias**

Los valores y las creencias proveen de razones del por qué las personas se comportan como se comportan. Las creencias y los valores son tan importantes para la cultura organizacional no solo influyen en cómo se actúa sino también en la forma como se percibe el mundo, determinando las percepciones sobre el mismo la declaración de los valores puede hacer es facultar a los trabajadores, esta les da un sentido de responsabilidad individual por y para sus acciones, al enfatizarles que ellos tienen una responsabilidad para con la empresa y los clientes (Alabart y Portuonndo, 2003).

#### **f. Trabajo en equipo**

Implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. El equipo responde del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Cada miembro está especializado en un área determinada que afecta al proyecto. El trabajo en equipo se caracteriza por la comunicación fluida entre las personas, basada en relaciones de confianza y de apoyo mutuo. Se centra en las metas trazadas en un clima de confianza y de apoyo Recíproco entre sus integrantes, donde los movimientos son de carácter

sinérgico. Se verifica que el todo es mayor al aporte de cada miembro. Todo ello redundando, en última instancia, en la obtención de resultados de mayor Impacto (Benjamín, 1998).

#### **g. Disciplina**

Se conoce como disciplina a la capacidad que puede ser desarrollada por cualquier ser humano y que implica, para toda circunstancia u ocasión, la puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, en orden a obtener un bien o fin determinado. Es decir, para conseguir un objetivo en la vida, cualquiera que nos propongamos, por más perseverancia o fortaleza que se tenga y que claro ayudará a lograrlo, resulta indispensable tener o disponer de un orden personal que nos organice para alcanzarlo de un modo más concreto, prolijo y sin fisuras (Echarren, 2006).

#### **h. Confiabilidad**

Para Benjamín (2007) la confiabilidad es la probabilidad de que un producto realizara su función de manera satisfactoria durante un periodo predeterminado de tiempo y en un entorno natural para generar Confiabilidad, se deben implementar diversos planes de formación continuada. Si el personal desconoce cómo hacer las tareas, no las puede ejecutar correctamente; se requiere el apoyo de un facilitador externo, para lograr que se hagan las cosas bien desde la primera vez y por siempre, con tendencia al mejoramiento, como reza el principio de la Calidad Total. Una política de formación con visión de futuro, requiere involucrarse en la política general de la compañía, y aunar la capacitación interna con la externa. De esta manera, la formación del Talento Humano se convierte en vehículo de difusión no sólo de conocimientos, sino de la Cultura Organizacional.

## **i. Compensación**

El término compensación se utiliza para designar todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa. De esto que las personas reciben por su trabajo, una parte muy importante lo constituye el sueldo, los incentivos cuando los hay, y las prestaciones, tanto en efectivo como en especie. La otra parte importante de la compensación, corresponde a la satisfacción que el personal obtiene, de manera directa, con la ejecución de su trabajo y de las condiciones en que éste se realiza (Dávila, 2002).

### **1.4.2. Operacionalización de las variables**

➤ Variables:

- Cultura Organizacional
- Desempeño laboral



VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Cultura Organizacional	Componentes	Tecnología
		Terrenos e instalaciones
		Servicios
	Patrones De comportamiento	Tareas
		Procesos de trabajos
		Normas y reglamentos
	Valores y creencias	Creencias
		Estrategias
		Objetivos
Trabajo en equipo	Participación	
	Compromiso	
	Organización	
	Motivación	
	Sinergia	
Desempeño Laboral	Disciplina	Orden
		Conducta
		Perseverancia
		Reciprocidad
Confiabilidad	Comprensión.	
	Mando	
	Seguridad.	
Compensación	Resultados medibles	
	Retroalimentación	
	Enfoque en el empleo	

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.2.1. Hipótesis General**

La Cultura Organizacional influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. Objetivo General**

Analizar como la Cultura Organizacional influye el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Analizar como los componentes de la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz.
- ❖ Describir como los patrones de comportamiento, valores y creencias influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz.
- ❖ Describir como los valores y creencias de la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz.

## 2. METODOLOGÍA

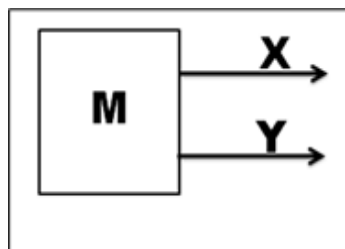
### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación tubo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transaccional, o transversal aplicada transaccional o transversal descriptiva.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

Corresponde a un diseño no experimental transaccional descriptivo. El diseño de investigación se representa en la siguiente figura.



Dónde:

M: Muestra de la investigación.

X: Cultura Organizacional

Y: Desempeño laboral

### 2.2. Población - Muestra

Población: Está conformada por 35 colaboradores que laboran en la Sociedad de Beneficencia - Huaraz.

## 2.3. Instrumento y Fuentes de Información

### 2.3.1. Instrumento de investigación

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica e instrumento siguiente:

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Encuesta	Cuestionario

Técnica: Para esta investigación la técnica que se utilizó es la encuesta.

Instrumento: Se aplicó un cuestionario a los colaboradores con la finalidad de recolecta la información. **Anexó 01.**

### 2.3.2. Fuentes de información.

- ❖ Biblioteca de la Universidad San Pedro
- ❖ Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz (SBPHZ)
- ❖ Tesis
- ❖ Libros

## 2.4. Procedimiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se siguió el procedimiento siguiente:

- Se ordenó y tabuló los resultados de la guía de encuesta que se aplicó a los informantes.
- Se calculó las frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos, de la guía de encuesta, y luego se graficó e interpreto los resultados obtenidos.

- Todo lo anteriormente mencionado se hizo a través de la estadística descriptiva respetando todo sus pasos y etapas.
- Se realizó el procesamiento de datos utilizando el Software Estadístico SPSS

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados relacionados a como los componentes de la cultura organizacional influyen en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz

1. ¿Cuenta su institución con el uso de tecnología actualizada que ayude a tener mayor seguridad de información en el lugar donde labora?

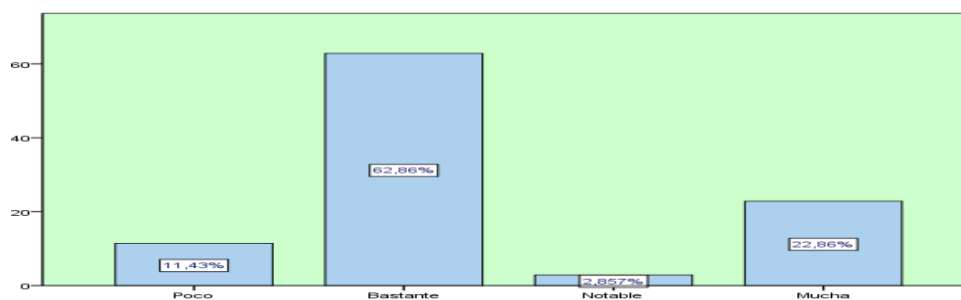
TABLA N°01

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	4	11,43	11,4
Bastante	22	62,86	74,3
Válidos Notable	1	2,85	77,1
Mucha	8	22,86	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 01



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°01 detalla que en un 85.72% la institución hace uso de tecnologías actualizadas para tener mayor seguridad de información en el lugar donde laboran los colaboradores administrativos, un 2.85% notable y un 11.43% poco.

2. ¿Considera que la aplicación de la nueva tecnología ayudaría en el orden para su desempeño laboral?

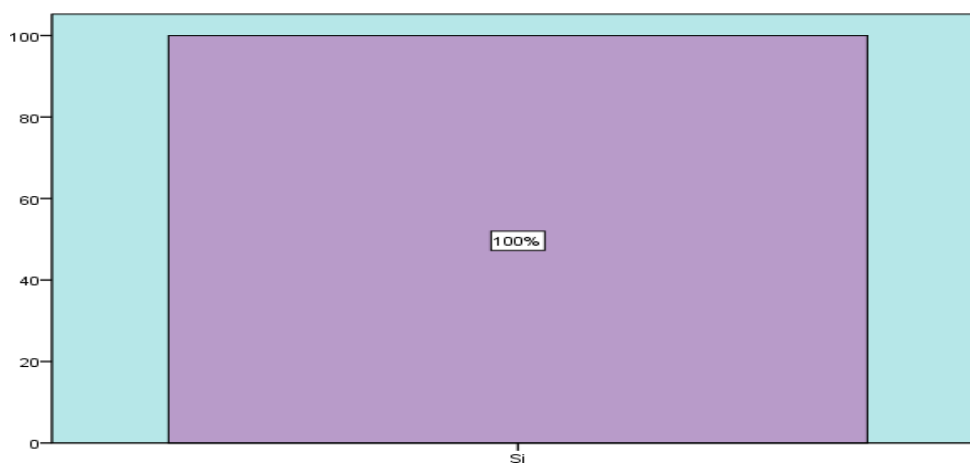
TABLA N° 02

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	35	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario

Elaboracion: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 02



**Fuente:** Cuestionario

**Elaboracion:** Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°02 detalla que en un 100% considera que la Aplicación de la nueva tecnología ayuda en el orden para el eficiente desempeño Laboral de los colaboradores.

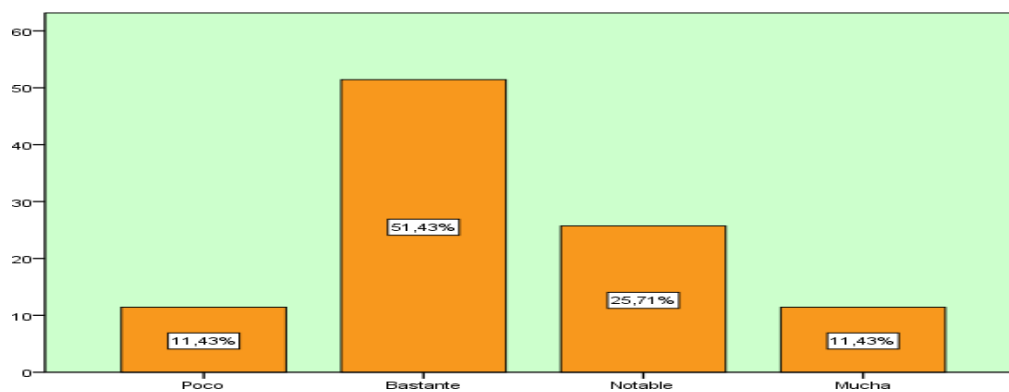
3. ¿La distribución adecuada de las instalaciones aportaría a una mayor seguridad para su desempeño laboral?

TABLA N° 03

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	4	11,43	11,4
Bastante	18	51,43	62,9
Válidos Notable	9	25,71	88,6
Mucha	4	11,43	100,0
Total	35	100,0	

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 03



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°03 detalla que en un 77.14% la institución hace uso de una distribución adecuada de las instalaciones para lograr una mayor seguridad en su desempeño laboral de cada colaborador administrativo, un 11.43% mucho y un 11.43% poco.



4. ¿Contar con servicios adecuados le motivaría para mejorar su desempeño laboral?

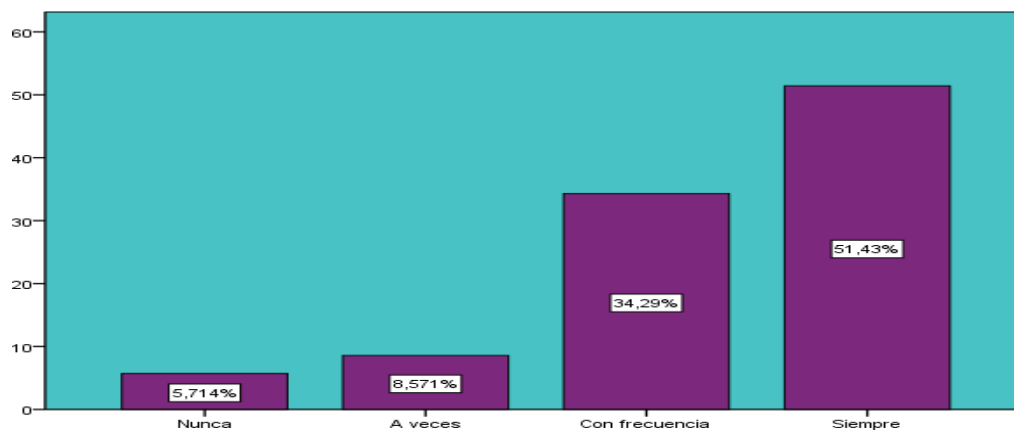
TABLA N° 04

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,71	5,7
	A veces	3	8,57	14,3
	Con frecuencia	12	34,29	48,6
	Siempre	18	51,43	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 04



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°04 detalla que en un 85.72% contar con servicios adecuados le motiva a mejorar su desempeño laboral favorablemente, un 8.57% considera a veces y un 5.71% nunca.

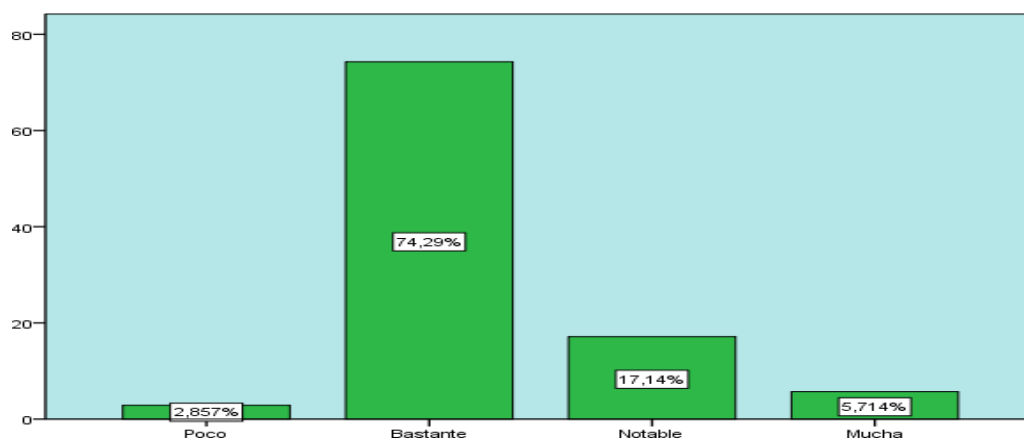
5. ¿Contar con las tareas bien definidas aportaría en su perseverancia de su desempeño laboral?

TABLA N° 05

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	1	2,86	2,9
Bastante	26	74,29	77,1
Válidos Notable	6	17,14	94,3
Mucha	2	5,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 05



Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°05 detalla que en un 91.43% la institución considera que las tareas bien definidas aporta en su perseverancia de su desempeño laboral, un 5.71% nos dice que mucha y un 2.85% poco.

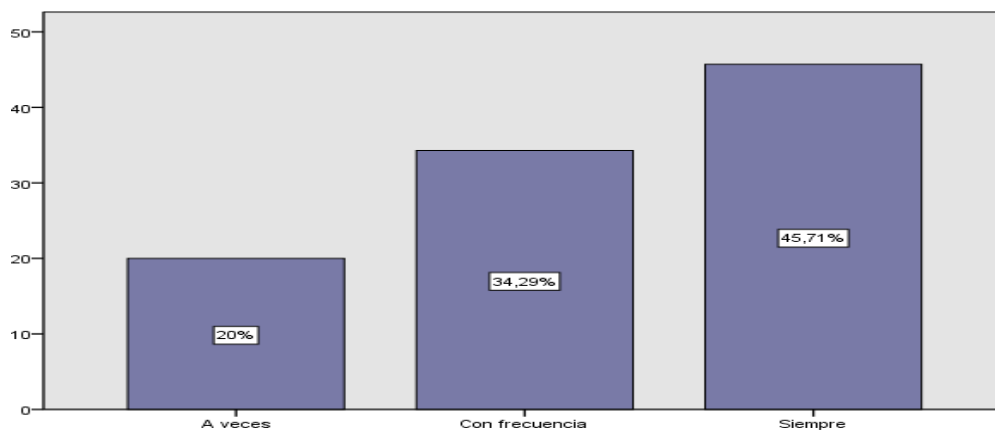
6. ¿Considera que la realización de tareas eficientemente ayuda de mucho a la motivación que se da dentro de la institución?

TABLA N° 06

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	20,00	20,0
Con frecuencia	12	34,29	54,3
Siempre	16	45,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 06



Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°06 detalla que en un 80% Considera que la realización de tareas eficientemente ayuda a lograr una motivación favorable de los colaboradores dentro de la institución y un 20% a veces.

7. ¿Considera que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayudaría a la retroalimentación entre áreas?

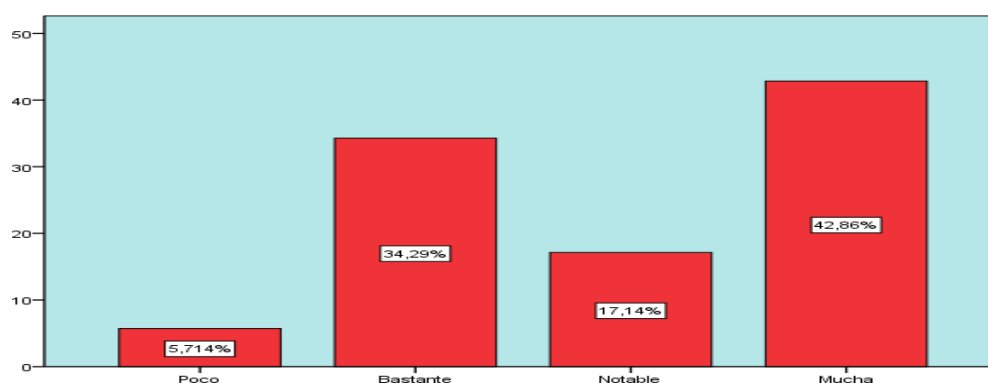
TABLA N° 07

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	2	5,71	5,7
Bastante	12	34,29	40,0
Válidos Notable	6	17,14	57,1
Mucha	15	42,86	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 07



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°07 detalla que en un 77,15% la institución califica de bueno que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayuda mucho a la retroalimentación entre áreas para lograr que los colaboradores administrativos se sientan a gusto en el área que laboran, un 17,14% nos dice que notable y un 5,71% poco.

### 3.2.Resultados relacionados a como los patrones de comportamiento, valores y creencias influyen en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz

8. ¿Para Ud. Mejoraría la aplicación de normas y reglamentos de la institución para obtener resultados medibles en el desempeño laboral?

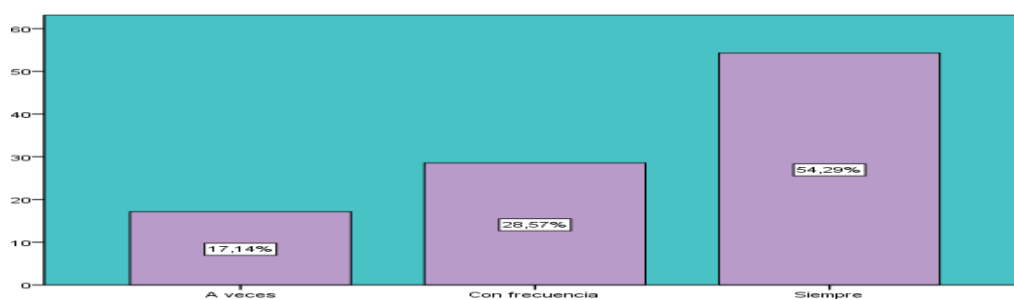
TABLA N° 08

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	17,14	17,1
Con frecuencia	10	28,57	45,7
Siempre	19	54,29	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antúnez Avendaño

GRÁFICA N° 08



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antúnez Avendaño

La tabla N°08 detalla que en un 82.86% considera que la aplicación de normas y reglamentos de la institución ayudan de mucho para obtener resultados medibles en el desempeño laboral del colaborador y un 17,14% a veces.

9. ¿Ud. Está de acuerdo que contar con normas y reglamentos mejoraría su conducta en el trabajo para su desempeño laboral?

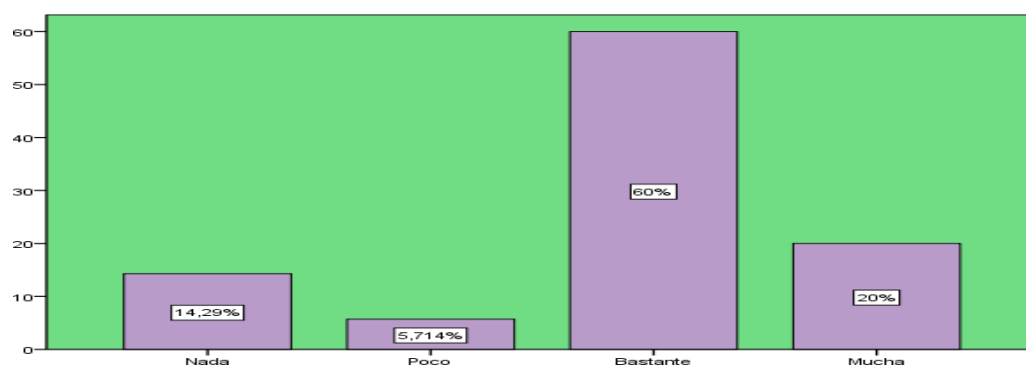
TABLA N° 09

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	5	14,29	14,3
Poco	2	5,71	20,0
Válidos Bastante	21	60,00	80,0
Mucha	7	20,00	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 09



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°09 detalla que en un 80% para la institución contar con normas y reglamentos mejora la conducta en el trabajo de los colaboradores para lograr un desempeño laboral eficiente, un 14.29% dice nada y un 5.71% poco.

10. ¿Considera que contar con adecuadas normas y reglamentos mejoraría la retroalimentación entre áreas?

TABLA N°10

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	35	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N°10



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°10 detalla que en un 100% la institución califica positivamente que contar con adecuadas normas y reglamentos mejora la retroalimentación entre áreas beneficiando el desempeño laboral de los colaboradores.

11. ¿Considera que es necesario renovar las creencias organizacionales para mejorar el enfoque en el empleo?

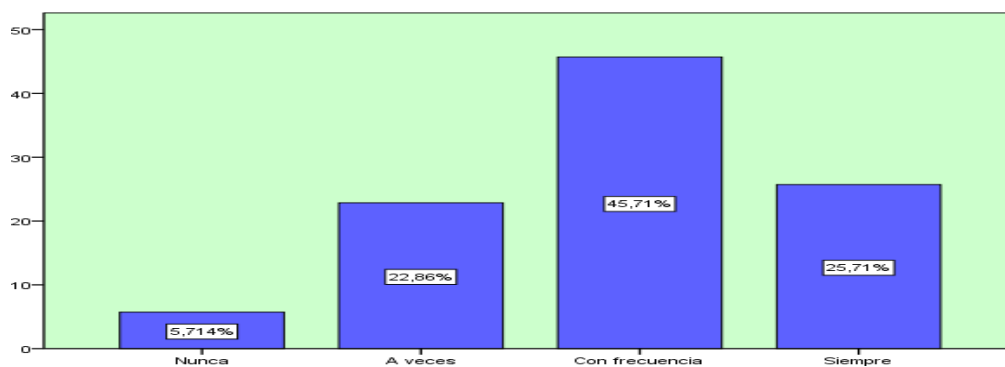
TABLA N° 11

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,71	5,7
A veces	8	22,86	28,6
Válidos Con frecuencia	16	45,71	74,3
Siempre	9	25,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 11



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°11 detalla que en un 71,42% para la institución es necesario renovar las creencias organizacionales logrando mejorar el enfoque en el empleo y el eficiente desempeño laboral, un 22.86% nos dice a veces y 5.71% nunca.



12. ¿Ud. Considera que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejoraría su conducta en su desempeño laboral?

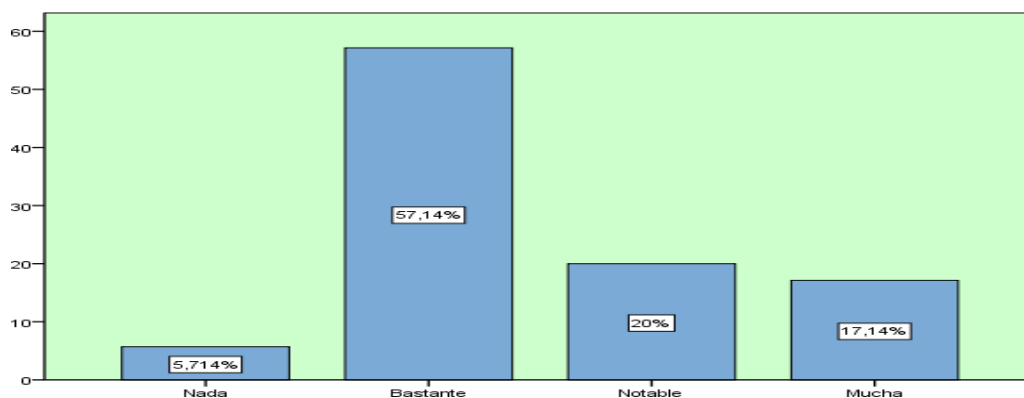
TABLA N° 12

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	2	5,71	5,7
Bastante	20	57,14	62,9
Válidos Notable	7	20,00	82,9
Mucha	6	17,14	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antúnez Avendaño

GRÁFICA N° 12



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antúnez Avendaño

La tabla N°12 detalla que en un 77,14% la institución considera que es necesario la aplicación de nuevas estrategias organizacionales para mejorar la conducta en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos, un 17.14% dice mucha y un 5.71% nada.

13. ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejoraría la cooperación en su desempeño laboral?

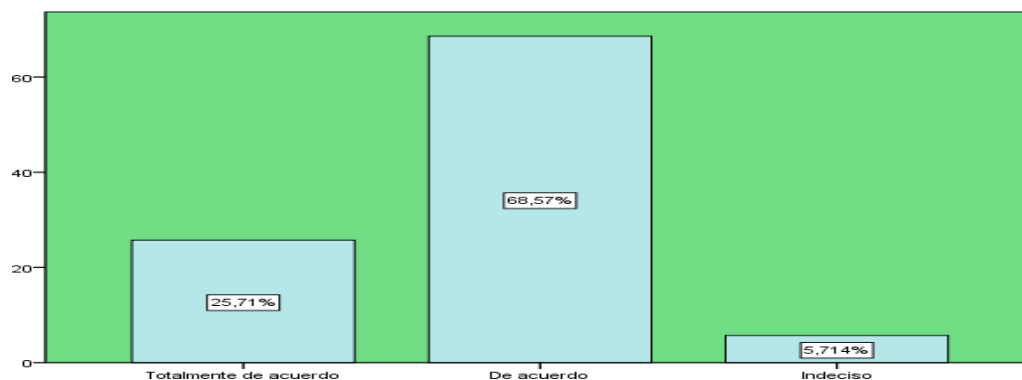
TABLA N° 13

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	25,71	25,7
De acuerdo	24	68,57	94,3
Indeciso	2	5,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 13



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°13 detalla que en un 94.28% consideran que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejora la cooperación en el desempeño laboral beneficiando de mucho a la institución, un 5.71% indeciso.

14. ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de las estrategias organizacionales brindara una mejor comprensión de su desempeño laboral?

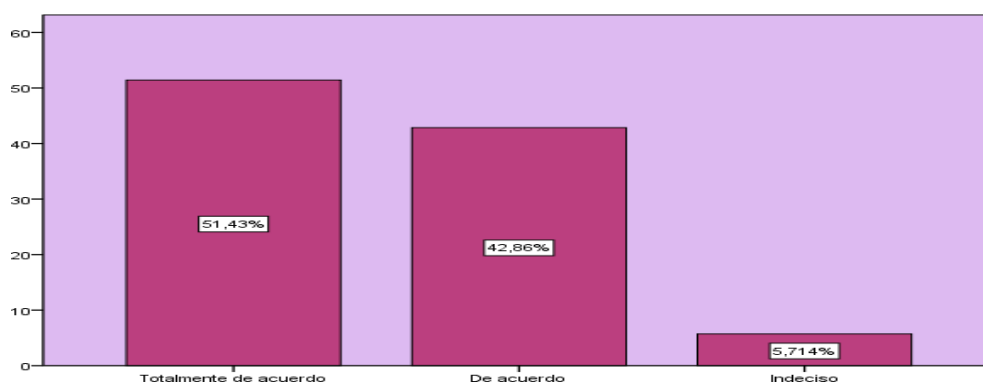
TABLA N° 14

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	51,43	51,4
De acuerdo	15	42,86	94,3
Indeciso	2	5,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 14



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°14 detalla que en un 94,29% la institución considera que la aplicación de las estrategias organizacionales brinda una mejor comprensión en el desempeño laboral de los colaboradores y un 5,71% indeciso.

### 3.3.Resultados relacionados a cómo los valores y creencias de la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz

15. ¿Ud. Considera que la aplicación de objetivos claros mejoraría en la reciprocidad de su desempeño laboral?

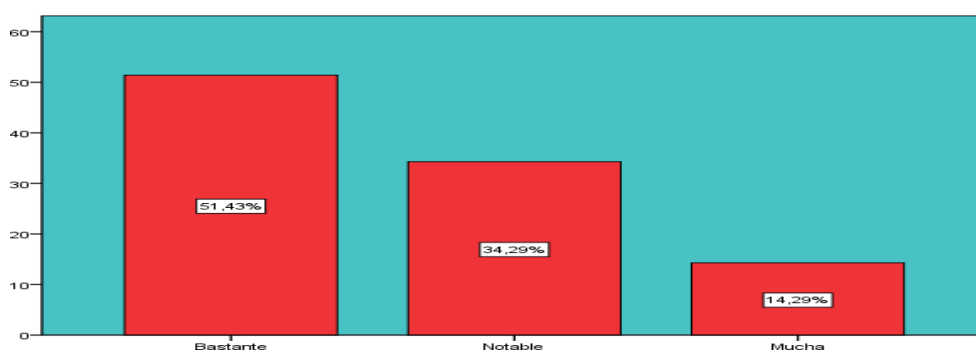
TABLA N° 15

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	18	51,43
	Notable	12	34,29
	Mucha	5	14,29
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 15



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°15 detalla que en un 85.72% en la institución consideran favorable que la aplicación de objetivos claros mejora en la reciprocidad del desempeño laboral de los colaboradores, un 14.29% mucha.

16. ¿Ud. Considera que los objetivos claramente definidos mejoraría su compromiso para su desempeño laboral?

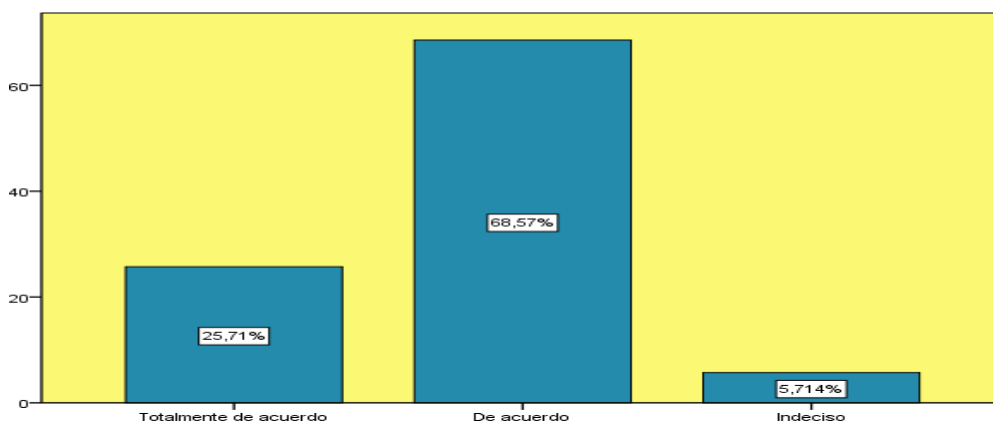
TABLA N° 16

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	25,71	25,7
De acuerdo	24	68,57	94,3
Indeciso	2	5,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 16



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°16 detalla que en un 94.28% los objetivos claramente definidos mejora el compromiso para un adecuado desempeño laboral en la institución y un 5.71% indeciso.

17. ¿Según Ud. Considera que las percepciones positivas de una cultura organizacional mejoraría en su conducta laboral?

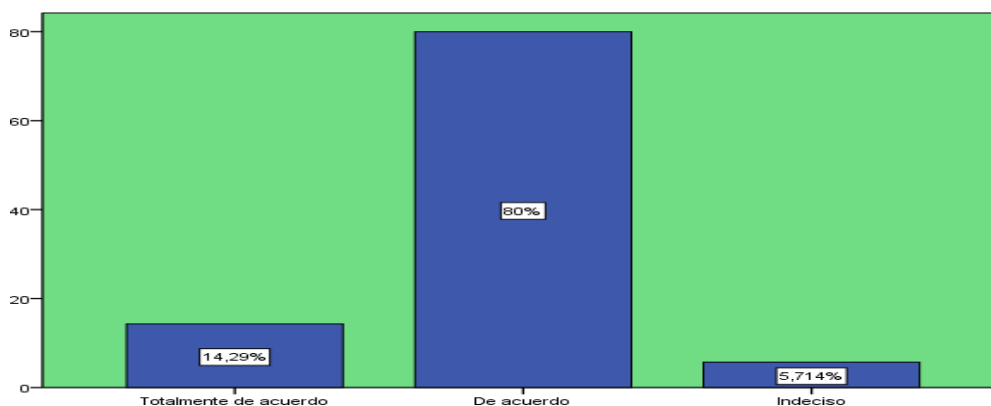
TABLA N° 17

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	14,29	14,3
De acuerdo	28	80,0	94,3
Indeciso	2	5,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 17



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°17 detalla que en un 80% considera que las percepciones positivas de la cultura organizacional mejora en la conducta laboral de los colaboradores beneficiándose mutuamente tanto la institución como el colaborador y un 5.71% indeciso.

18. ¿Para Ud. Contar con nuevas percepciones organizacionales mejoraría su compromiso en su desempeño laboral?

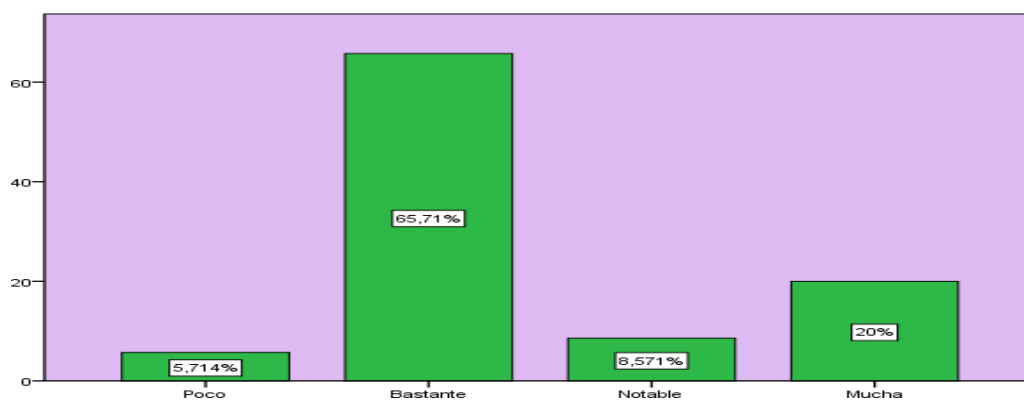
TABLA N° 18

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	2	5,71	5,7
Bastante	23	65,71	71,4
Válidos Notable	3	8,57	80,0
Mucha	7	20,00	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 18



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°18 detalla que un 85,71% la institución cuenta con nuevas percepciones organizacionales para mejorar su compromiso en el desempeño laboral de cada colaborador, un 8,57% dice notable y un 5,71% poco.

19. ¿Ud. Considera que mejorando las percepciones organizacionales mejoraría su conducta laboral?

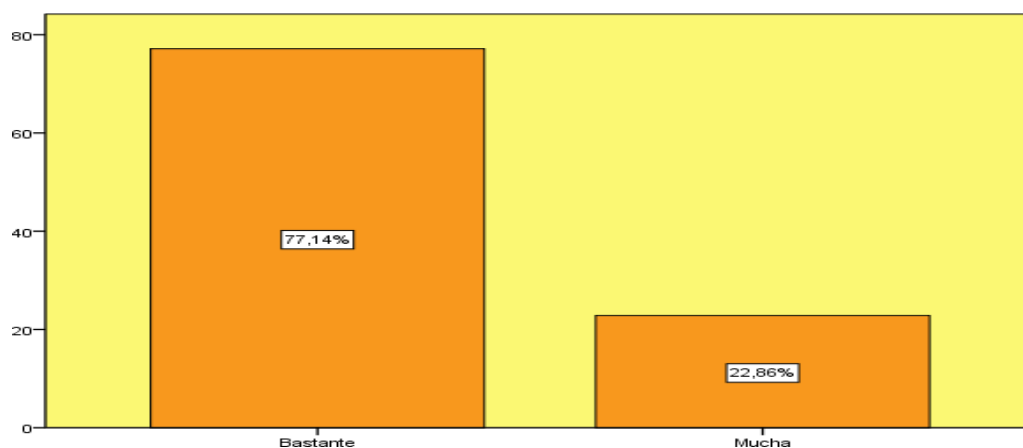
TABLA N° 19

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante	27	77,14	77,1
Válidos Mucha	8	22,86	100,0
Total	35	100,0	

**Fuente:** Cuestionario

**Elaboración:** Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 19



**Fuente:** Cuestionario

**Elaboración:** Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°19 detalla que en un 77,14% la institución cree conveniente que mejorando las percepciones organizacionales se logrará una conducta laboral eficiente y un 22.86% mucha



20. ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayudaría a la retroalimentación entre áreas?

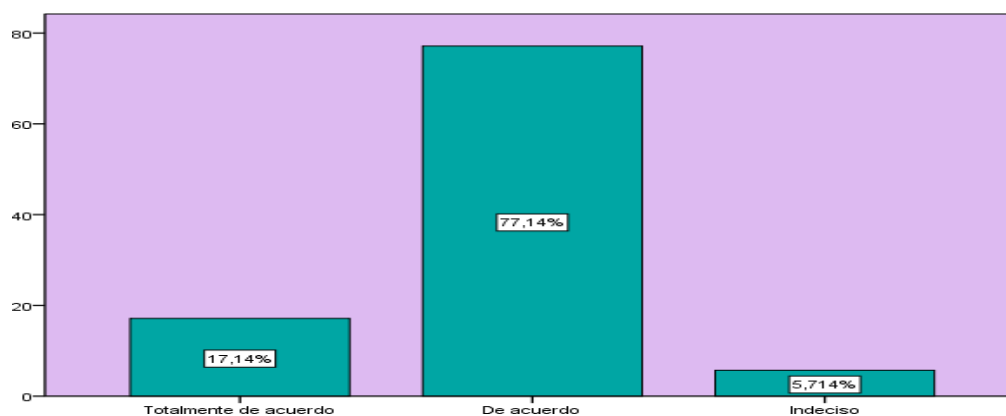
TABLA N° 20

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	17,14	17,1
Válidos De acuerdo	27	77,14	94,3
Indeciso	2	5,71	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 20



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°20 detalla que un 94,28% considera que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayuda a la retroalimentación entre áreas logrando un mejor desempeño laboral, un 5,71% indeciso.

21. ¿Ud. Considera que la aplicación de nuevos enfoques estratégicos mejoraría el control de mando en el desempeño laboral?

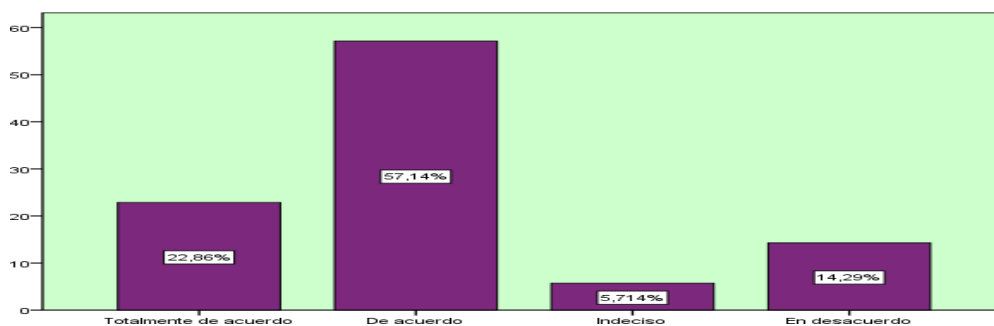
TABLA N° 21

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	22,86	22,9
De acuerdo	20	57,14	80,0
Indeciso	2	5,71	85,7
En desacuerdo	5	14,29	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

GRÁFICA N° 21



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Gabriela Antunez Avendaño

La tabla N°21 detalla que en un 80% la institución hace uso de la aplicación de nuevos enfoques estratégicos para mejorar el control de mando en el desempeño laboral, un 14.29% en desacuerdo y un 5.71% indeciso.

## 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis y discusión de los resultados sobre los componentes de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz

En un 88.87% la institución hace uso de tecnologías actualizadas para tener mayor seguridad de información en el lugar donde laboran los colaboradores administrativos (Véase tabla N° 01); al respecto el uso correcto de la tecnología facilita a los colaboradores para que se desempeñen favorablemente. Según Escorsa y valls (2003), la tecnología actualizada puede significar para la institución el logro de una ventaja competitiva que la distancie de sus competidores, el éxito es cuestión de anticipación afortunada.

En un 100% de los colaboradores considera que la aplicación de la nueva tecnología ayuda en el orden para el eficiente desempeño laboral de los colaboradores (Véase tabla N°02); siendo de esta forma que la aplicación adecuada de la nueva tecnología facilita eficientemente el desempeño laboral, la realización de tareas y funciones de los colaboradores. Según Salanova (2002), las empresas con nuevas tecnologías prevén, en mayor proporción que las que no tienen, un incremento, de esta forma, parece ser que la introducción de nuevas tecnologías implica una mayor necesidad en la incorporación de los colaboradores.

En un 77.14% la institución hace uso de una distribución adecuada de las instalaciones para lograr una mayor seguridad en el desempeño laboral de cada colaborador administrativo (Véase tabla N°03); al respecto el buen manejo de las instalaciones aporta un cambio positivo en el desempeño laboral de los colaboradores. Según Robbins (2004), señala que el nivel de satisfacción y desempeño laboral favorable en el trabajo, es mejor en instalaciones de organizaciones o instituciones pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

Un 85.72% de los colaboradores considera que contar con servicios adecuados le motiva a mejorar su desempeño laboral favorablemente (Véase tabla N°04); deduciendo que el uso correcto de los servicios adecuados ayuda al buen manejo del desempeño laboral. Según Wexley (1990), Los trabajadores suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades, y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento..

En un 91.43% la institución considera que las tareas bien definidas aporta en su perseverancia de su desempeño laboral de los colaboradores (Véase tabla N°05); al respecto si las tareas están bien definidas y hay un ambiente favorable y positivo entre los colaboradores hasta el peor conflicto se lograra solucionar ya que se tendrá un adecuado control de los problemas para lograr superarlos, será un reto que favorece de mucho al desempeño laboral de los colaboradores. Según Robbins (2013), en el desempeño del trabajo no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Un 80% de los colaboradores considera que la realización de tareas eficientemente ayuda a lograr una motivación favorable dentro de la institución (Véase tabla N°06); siendo de esta forma que el uso correcto de las tareas hacen que el colaborador se sienta cómodo y motivado dentro de la institución. Según Robbins (2004), la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

En un 77,15% la institución califica de bueno que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayuda mucho a la retroalimentación entre áreas para lograr que los colaboradores administrativos se sientas a gusto en el área que laboran (Véase tabla N°07); deduciendo que un buen manejo de la

aplicación del nuevo enfoque de procesos de trabajo incide favorablemente a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y a la misma vez facilita el manejo eficiente de la retroalimentación entre áreas. Según Chiavenato (1994), son aspectos que dan origen y siempre deben ser tenidos en cuenta en el desempeño laboral dentro de la institución frente a los convenios, alianzas y coordinaciones, los cuales establecen el código de comportamiento de los miembros de la institución.

#### **4.2. Resultados relacionados a como los patrones de comportamiento, valores y creencias influyen en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia – Huaraz**

En un 82.86% considera que la aplicación de normas y reglamentos de la institución ayudan de mucho para obtener resultados medibles en el desempeño laboral del colaborador (Véase tabla N°08); al respecto el uso correcto de las normas y reglamentos ayuda a obtener resultados medibles en el desempeño laboral de los colaboradores favoreciendo de mucho a la institución. Según Rodil (1980), la sociedad como medio colectivo impone la regla y la norma para que el colaborador obedezca y permanezca el orden dentro de la sociedad obteniendo resultados favorables.

En un 80% para la institución contar con normas y reglamentos mejora la conducta en el trabajo de los colaboradores para lograr un desempeño laboral eficiente (Véase tabla N°09); siendo de esta forma que las normas y reglamentos inciden positivamente a la institución de como los colaboradores lo perciben, lo manejen y lo respeten generando un eficiente desempeño laboral. Según Mendoza (1980), las normas y reglamentos pueden ser clasificadas según diversos criterios, uno de los más habituales es agruparlas dentro de sistemas normativos según el grado de sanción que se aplica al colaborador que no cumpla con lo establecido en la institución.

En un 100% la institución califica positivamente que contar con adecuadas normas y reglamentos mejora la retroalimentación entre áreas beneficiando el desempeño laboral de los colaboradores (Véase tabla N°10); al respecto el buen manejo de las normas y reglamentos mejora la adecuada retroalimentación entre áreas y el eficiente desempeño laboral, ya que es útil para enriquecer la comunicación entre colaboradores. Según Thompson y Strickland (2004), la retroalimentación es útil para enriquecer la comunicación, ya sea de una persona, de una entidad o de un sistema donde hay una interacción. Al mismo tiempo, sirve como refuerzo cuando se presenta de manera constructiva.

En un 71,42% para la institución es necesario renovar las creencias organizacionales logrando mejorar el enfoque en el empleo y el eficiente desempeño laboral (Véase tabla N°11); al respecto es muy importante renovar constantemente las creencias organizacionales que tengan los colaboradores ya que por medio de ello dependerá como se desenvuelvan en el trabajo y mejorara positivamente el enfoque en el empleo. Según Alabart y Portuonndo (2003), las creencias y los valores son tan importantes para la cultura organizacional no solo influyen en cómo se actúa sino también en la forma como se percibe el mundo, determinando las percepciones sobre el mismo, la declaración de los valores puede hacer es facultar a los trabajadores, esta les da un sentido de responsabilidad individual por y para sus acciones.

En un 77,14% la institución considera que es necesario la aplicación de nuevas estrategias organizacionales para mejorar la conducta en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos (Véase tabla N°12); al respecto lograremos aplicar un cambio positivo en cuanto a la implementación y evaluación de las decisiones dentro de la institución generando cambios que incidan una imagen favorable a la institución y de la misma manera lograr que la conducta en el desempeño laboral del colaborador sea la adecuada y sientan que puedan dar todo de si por la institución. Según Schein (1998), Las estrategias organizacionales son la creación, implementación y evaluación de las decisiones

dentro de la institución en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo mejorando la conducta en el desempeño laboral de cada colaborador.

En un 94.28% los colaboradores consideran que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejora la cooperación en el desempeño laboral beneficiando de mucho a la institución (Véase tabla N°13); por lo tanto la adecuada aplicación de las estrategias organizacionales lograra que los colaboradores compartan el mismo interés u objetivo entre ellos, mejorando su desempeño laboral. Según Schein (1998), la estrategia organizacional está relacionada con los estudios de la organización, es un campo académico que analiza las organizaciones y lo que les hace triunfar o fracasar logrando que el colaborador se sienta a gusto y mejore su desempeño laboral.

En un 94.29% la institución considera que la aplicación de las estrategias organizacionales brinda una mejor comprensión en el desempeño laboral de los colaboradores (Véase tabla N°14); siendo de esta forma que el buen manejo de las estrategias organizacionales brindara una mejor idea y comprensión de las decisiones importantes que se tomen para beneficio de la institución y beneficio en el desempeño laboral de los colaboradores. Según Gibson (2001), especifica la misión, la visión y los objetivos de la empresa y con frecuencia desarrolla políticas y planes de acción relacionados a los objetivos que se pretende lograr.

#### **4.3. Resultados relacionados a cómo los valores y creencias de la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia – Huaraz**

En un 85.72% en la institución consideran favorable que la aplicación de objetivos claros mejora en la reciprocidad del desempeño laboral de los colaboradores (Véase tabla N°15); por lo tanto si se quiere lograr una aplicación adecuada de los objetivos se tiene que mejorar en el desempeño laboral de los colaboradores es decir compartir ideas dar todo de sí en el área que se desempeña generando que la institución agradezca su esfuerzo logrando una

compensación o reconocimiento por su desempeño favorable . Según Robbins (1993), los objetivos adquieren una gran importancia ya que determina el camino que se debe seguir y es a su vez resulta una manera de motivar y estimular a los colaboradores que trabajan en la institución, gracias a la determinación de los objetivos es posible hacer una evaluación de los resultados obtenidos con los propuestos.

Un 94.28% considera que los objetivos claramente definidos mejora el compromiso para un adecuado desempeño laboral en la institución (Véase tabla N°16); al respecto se tiene que considerar que si los objetivos de la institución van encaminados a un resultado positivo y favorable se tiene que lograr el compromiso de todos para mejorar el rendimiento y así generar un cambio positivo en el desempeño laboral de cada uno. Según Robbins (1993), para tener éxito en la vida es más importante la habilidad de fijar apropiadamente objetivos claros y planes para conseguirlos, no existe la más mínima duda de que la compensación del esfuerzo de fijar objetivos es realmente extraordinaria, todo depende de cómo se desenvuelva cada persona.

Un 80% considera que las percepciones positivas de la cultura organizacional mejora en la conducta laboral de los colaboradores beneficiándose mutuamente tanto la institución como el colaborador (Véase tabla N°17) por lo tanto si hay una adecuada percepción de los colaboradores hacia la cultura organizacional dentro de la institución se lograra mayor desempeño laboral y un adecuado desenvolvimiento en el área que labora. Según Marchant (2005), Los esfuerzos que haga la organización para mejorar ciertos atributos de la cultura organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los colaboradores aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

En un 85,71% la institución cuenta con nuevas percepciones organizacionales para mejorar su compromiso en el desempeño laboral de cada



colaborador (Véase tabla N°18) lo que permite que los colaboradores se sientan a gusto en el área que laboran y la vez comprometidos a cumplir los objetivos trazados a determinado tiempo. Según Marchant (2005), mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen de la cultura organizacional en su organización, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales y positivos que ellos manifiesten hacia la organización.

En un 77,14% la institución cree conveniente que mejorando las percepciones organizacionales se lograra una conducta laboral eficiente (Véase tabla N°19) al respecto se tiene que mejorar en todos los aspectos organizacionales y obtener un clima laboral adecuado aplicando la nueva tecnología y utilizando los equipos tecnológicos que se van estableciendo día a día con esto lograremos el eficaz desempeño laboral de los colaboradores. Según Marchant (2005), La cultura organizacional como herramienta estratégica podría no sólo impactar el comportamiento y eficiencia de la organización en sus procesos productivos, sino también en su buena relación, percepción que tengan los trabajadores, siempre medida por la reputación de la organización y en la satisfacción propia.

Un 94.28% considera que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayuda a la retroalimentación entre áreas logrando un mejor desempeño laboral (Véase tabla N°20) contribuir en el cambio de mentalidad de las personas para estar más orientadas a los resultados y valores empresariales así como a la responsabilidad social. Según Hellriegel (1998), la retroalimentación es el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización, para que la mejora continua sea posible, la realimentación tiene que ser pluridireccional, es decir, tanto iguales como en el escalafón jerárquico, en el que debería funcionar en ambos sentidos, de arriba para abajo y de abajo para arriba.

En un 80% la institución hace uso de la aplicación de nuevos enfoques estratégicos para mejorar el control de mando en el desempeño laboral (Véase

tabla N°21) es un proceso importante para lograr cambios profundos y permanentes en una organización o institución en tiempos de turbulencia logrando el buen manejo del desempeño laboral de los colaboradores. Según Thompson y Strickland (2004), la aplicación de nuevos enfoques es un proceso de planeación participativo, que permite alcanzar una ejecución excelente de los planes estratégicos mediante la optimización del involucramiento, compromiso y responsabilidad de los colaboradores.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- ❖ En un 88.87% la institución hace uso de tecnologías actualizadas para tener mayor seguridad de información en el lugar donde laboran los colaboradores administrativos.
- ❖ En un 91.43% la institución considera que las tareas bien definidas aporta en su perseverancia de su desempeño laboral de los colaboradores.
- ❖ En un 82.86% considera que la aplicación de normas y reglamentos de la institución ayudan de mucho para obtener resultados medibles en el desempeño laboral del colaborador.
- ❖ En un 100% la institución califica positivamente que contar con adecuadas normas y reglamentos mejora la retroalimentación entre áreas beneficiando el desempeño laboral de los colaboradores.
- ❖ En un 94.28% los colaboradores consideran que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejora la cooperación en el desempeño laboral beneficiando de mucho a la institución.
- ❖ Un 94.28% considera que los objetivos claramente definidos mejora el compromiso para un adecuado desempeño laboral en la institución.
- ❖ Un 80% considera que las percepciones positivas de la cultura organizacional mejora en la conducta laboral de los colaboradores beneficiándose mutuamente tanto la institución como el colaborador.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ la institución deberá medir constantemente la cultura organizacional y la satisfacción laboral porque esto permitirá contar con un plan de mejora continua y de capacitación para que el recurso humano sea más productivo, beneficiando así a la institución.
- ❖ Proponer alianzas y coordinaciones en las áreas que conforman la Beneficencia con lo cual vamos a tener un buen resultado en aspectos de comunicación, desenvolvimiento, clima laboral favorable lo cual se lograra un desempeño eficiente que beneficiara tanto a los colaboradores como a la beneficencia.
- ❖ la gerencia deberá de programar reuniones constantemente contando con la participación de los jefes de distintas áreas y los colaboradores con el objetivo de fortalecer la confianza entre ellos y que el colaborador no se sienta menos y pueda dar sus observaciones.
- ❖ En la institución, el trabajo deberá implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable.
- ❖ Se deberá realizar capacitaciones de personal para mejorar su desempeño laboral y conozcan mucho más acerca del trabajo que desempeñan día a día.
- ❖ Recomiendo una propuesta de mejora de la instalación, a los directivos de la SBPHZ, con el propósito de mejorar las instalaciones e implementar computadoras de última generación a todas las oficinas de la institución, a la vez proponer la remodelación del asilo “Mosquera Paucar”, Comedor de niños “Santa Ana” y reparación, modificación y/o implementación del cementerio general de Huaraz.
- ❖ Los Directivos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz deberán considerar la propuesta que se indica en el anexo N 02 relacionado a la mejora de las instalaciones de dicha organización.

## **6. AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme el honor de existir en esta vida, y darme salud, bienestar, sabiduría y perseverancia para alcanzar una de las metas más importantes en la vida, por guiar mi camino siempre para bien y permitirme siempre seguir adelante. A mi madre quien siempre me ha apoyado y motivado mi formación académica brindándome en todo momento su confianza. A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alabart y Portuondo (2003). *Procedimiento metodológico para el diagnóstico de la cultura organizacional*.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad*. Diseño para organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial Mc Graw – Hill.
- Benjamín, Enrique (1998). *Organización de Empresas, análisis, diseño y estructura*. México: Editorial McGraw Hill Interamericana Editores.
- Cermeño Dextre (2009). *Las habilidades en el ambiente de control inciden negativamente en la gestión institucional de la municipalidad distrital de independencia – Huaraz*.
- Cerna Perez & Celedonio Alegre (2014)
- Chiavenato, A. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México.
- Chiavenato, I. (1989). *Administración del recurso Humano* (5 ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Quinta. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano* (1 ed.). México: Editorial Mc Graw – Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo* (10 ed.). México: Editorial Mc Graw Hill. Dávila, R. (2002). *Innovación y éxito en la gerencia cooperativa: casos exitosos de cooperativas rurales de ahorro y crédito*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Echarren, Lardent Gomez. (2006) *Técnicas de Organización y Métodos*. Argentina: Club de Estudio Buenos Aires.

- Falcones, G. (2014). *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de supply chain guayaquil de nestle ecuador.*
  - Franklin, B. (2007). *Auditoria Administrativa.* México: Editorial McGraw Hill.
  - Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, Estructura, procesos* (10 ed.). Santiago de Chile: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
  - Hellriegel, D. (1998). *Administración* (7 ed.). México: International Thompson Editores.
  - Hellriegel, D. (1998). *Comportamiento Organizacional* (8 ed.) México.
- <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6287/1/Tesis/20Cultura/20organizacional.pdf>
- <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller/20S/C3/A1nchez/20D/C3/A1vila.pdf>
- John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson (2006). *Comportamiento Organizacional* (7 Ed.). México.
  - Kenneth, N. (1990). *Conducta organizacional y Psicología del personal.* México: Compañía Editorial Continental. SA.
  - Lessem, R. (1990). *Gestión de la Cultura Corporativa.* Madrid: Editorial Díaz.
  - Mendoza, F. (1980). *Conceptos fundamentales sobre la organización.* México: Ediciones Rialp, S.A.
  - Minu, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala.*
  - Müller, Enrique (1990). *Cultura de calidad de servicio* – México: Editorial Trillas.

- Obregón Mendoza (2007). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia*.
- Pere Escorsa Castells, Jaume Valls Pasola, (2003). “*Tecnología e innovación en la empresa*”. Barcelona.
- Robbins, S. (1993). *Comportamiento organizacional* (6 ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Robles, L. (2014). *Desempeño laboral y percepción de los trabajadores*.
- Robles, Lorena L. (2014). *Clima laboral y la percepción de los trabajadores de la empresa obrador hermanos*.
- SAa J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Recuperado de
- Salanova, Marisa (2001). *Nuevas tecnologías y formación continua en la empresa*. México.
- Sánchez Keller (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos - 2010*” (Tesis de pregrado). Tarapoto, Perú.
- Schein, E. (1998). *La cultura organizacional y de liderazgo*. Buenos Aires: Editorial Plaza Janes.
- Thompson, S. y Strickland, A. (2004). *Administración estratégica. Textos y casos* (13 ed.). México: Editorial McGraw Hill Interamericana.



## 8. APÉNDICES Y ANEXOS

### 8.1. Índice general

	Pág.
<b>Carátula</b>	
<b>Palabras Claves</b> .....	i
<b>Título</b> .....	ii
<b>Resumen</b> .....	iii
<b>Abstract</b> .....	iv
<b>1. Introducción</b>	
<b>1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica</b> .....	1
<b>1.2. Justificación</b> .....	13
<b>1.3. Problema</b> .....	15
<b>1.4. Marco Referencial</b> .....	15
<b>1.4.1. Marco Conceptual</b> .....	15
<b>1.4.2. Operacionalización de las variables</b> .....	18
<b>1.5. Hipótesis</b> .....	20
<b>1.6. Objetivos</b> .....	20
<b>2. Metodología</b>	
<b>2.1. Tipo y Diseño de investigación</b> .....	21
<b>2.1.1. Tipo de investigación</b> .....	21
<b>2.1.2. Diseño de investigación</b> .....	21
<b>2.2. Población – Muestra</b> .....	21
<b>2.3. Instrumentos y Fuentes de información</b> .....	21
<b>2.3.1. Instrumento de Investigación</b> .....	21
<b>2.3.2. Fuentes de Información</b> .....	22
<b>2.4. Procedimiento y análisis de la información</b> .....	22
<b>3. Resultados</b> .....	23
<b>4. Análisis y discusión</b> .....	44
<b>5. Conclusiones y recomendaciones</b> .....	51

	<b>5.1. Conclusiones</b>	51
	<b>5.2. Recomendaciones</b>	52
	<b>6. Agradecimiento</b>	53
<b>7. Referencias bibliográficas</b>		54
<b>8. Apéndices y anexos</b>		57
	<b>8.1. Índice General</b>	57
	<b>8.2. Índice de tablas</b>	59
	<b>8.3. Anexos</b>	62
	<b>8.3.1. Anexo N° 1 Cuestionario</b>	62
	<b>8.3.2. Anexo N° 2 Propuesta de mejora de la instalación</b>	68
	<b>8.3.3. Anexo N° 3 Matriz de coherencia</b>	71

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla N° 01</b> ¿Cuenta su institución con el uso de tecnología actualizada que ayude a tener mayor seguridad de información en el lugar donde labora?	23
<b>Tabla N°02</b> ¿Considera que la aplicación de la nueva tecnología ayudaría en el orden para su desempeño laboral?	24
<b>Tabla N°03</b> ¿La distribución adecuada de las instalaciones aportaría a una mayor seguridad para su desempeño laboral?	25
<b>Tabla N°04</b> ¿Contar con servicios adecuados le motivaría para mejorar su desempeño laboral?	26
<b>Tabla N° 05</b> ¿Contar con las tareas bien definidas aportaría en su perseverancia de su desempeño laboral?	27
<b>Tabla N° 06</b> ¿Considera que la realización de tareas eficientemente ayuda de mucho a la motivación que se da dentro de la institución?	28
<b>Tabla N° 07</b> ¿Considera que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayudaría a la retroalimentación entre áreas?	29

- Tabla N°08** ¿Para Ud. Mejoraría la aplicación de normas y reglamentos de la institución para obtener resultados medibles en el desempeño laboral?  
30
- Tabla N° 09** ¿Ud. Está de acuerdo que contar con normas y reglamentos mejoraría su conducta en el trabajo para su desempeño laboral? 31
- Tabla N° 10** ¿Considera que contar con adecuadas normas y reglamentos mejoraría la retroalimentación entre áreas? 32
- Tabla N° 11** ¿Considera que es necesario renovar las creencias organizacionales para mejorar el enfoque en el empleo? 33
- Tabla N° 12** ¿Ud. Considera que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejoraría su conducta en su desempeño laboral? 34
- Tabla N° 13** ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejoraría la cooperación en su desempeño laboral? 35
- Tabla N° 14** ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de las estrategias organizacionales brindara una mejor comprensión de su desempeño laboral? 36
- Tabla N° 15** ¿Ud. Considera que la aplicación de objetivos claros mejoraría en la reciprocidad de su desempeño laboral? 37

- Tabla N° 16** ¿Ud. Considera que los objetivos claramente definidos mejoraría su compromiso para su desempeño laboral? 38
- Tabla N° 17** ¿Según Ud. Considera que las percepciones positivas de una cultura organizacional mejoraría en su conducta laboral? 39
- Tabla N° 18** ¿Para Ud. Contar con nuevas percepciones organizacionales mejoraría su compromiso en su desempeño laboral? 40
- Tabla N° 19** ¿Ud. Considera que mejorando las percepciones organizacionales mejoraría su conducta laboral? 41
- Tabla N° 20** ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayudaría a la retroalimentación entre áreas? 42
- Tabla N° 21** ¿Ud. Considera que la aplicación de nuevos enfoque estratégicos mejoraría el control de mando en el desempeño laboral? 43

## **ANEXO 01**

### **CUESTIONARIO**

#### **Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz.**

**INDICACIONES:** Marque con una equis (x) la respuesta que considere correcta y emita su opinión donde lo amerite.

1. ¿Cuenta su institución con el uso de tecnología actualizada que ayude a tener mayor seguridad de información en el lugar donde labora?
  - a) Nada
  - b) Poco
  - c) Bastante
  - d) Notable
  - e) Mucha
  
2. ¿Considera que la aplicación de la nueva tecnología ayudaría en el orden para su desempeño laboral?
  - a) Si
  - b) No
  
3. ¿La distribución adecuada de las instalaciones aportaría a una mayor seguridad para su desempeño laboral?
  - a) Nada
  - b) Poco
  - c) Bastante
  - d) Notable

4. ¿Contar con servicios adecuados le motivaría para mejorar su desempeño laboral?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

5. ¿Contar con las tareas bien definidas aportaría en su perseverancia de su desempeño laboral?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Bastante
- d) Notable
- e) Mucha

6. ¿Considera que la realización de tareas eficientemente ayuda de mucho a la motivación que se da dentro de la institución?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

7. ¿Considera que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayudaría a la retroalimentación entre áreas?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Bastante
- d) Notable
- e) Mucha

8. ¿Para Ud. Mejoraría la aplicación de normas y reglamentos de la institución para obtener resultados medibles en el desempeño laboral?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

9. ¿Ud. Está de acuerdo que contar con normas y reglamentos mejoraría su conducta en el trabajo para su desempeño laboral?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Bastante
- d) Notable
- e) Mucha

10. ¿Considera que contar con adecuadas normas y reglamentos mejoraría la retroalimentación entre áreas?

- a) Si
- b) No

11. ¿Considera que es necesario renovar las creencias organizacionales para mejorar el enfoque en el empleo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre



12. ¿Ud. Considera que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejoraría su conducta en su desempeño laboral?
- a) Nada
  - b) Poco
  - c) Bastante
  - d) Notable
  - e) Mucha
13. ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de nuevas estrategias organizacionales mejoraría la cooperación en su desempeño laboral?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
14. ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de las estrategias organizacionales brindara una mejor comprensión de su desempeño laboral?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
15. ¿Ud. Considera que la aplicación de objetivos claros mejoraría en la reciprocidad de su desempeño laboral?
- a) Nada
  - b) Poco
  - c) Bastante
  - d) Notable
  - e) Mucha

16. ¿Ud. Considera que los objetivos claramente definidos mejoraría su compromiso para su desempeño laboral?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

17. ¿Según Ud. Considera que las percepciones positivas de una cultura Organizacional mejoraría en su conducta laboral?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

18. ¿Para Ud. Contar con nuevas percepciones organizacionales mejoraría Su compromiso en su desempeño laboral?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Bastante
- d) Notable
- e) Mucha

19. ¿Ud. Considera que mejorando las percepciones organizacionales mejoraría su conducta laboral?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Bastante
- d) Notable
- e) Mucha

20. ¿Ud. Está de acuerdo que la aplicación de un nuevo enfoque de procesos de trabajo ayudaría a la retroalimentación entre áreas?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

21. ¿Ud. Considera que la aplicación de nuevos enfoques estratégicos mejoraría el control de mando en el desempeño laboral?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **ANEXO 02**

### **PROPUESTA**

#### **MEJORA DE LAS INSTALACIONES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE HUARAZ**

En ocasiones, dentro de una institución no solo el eficiente clima laboral es suficiente para que los colaboradores se desempeñen eficazmente, hace falta mucho más; así como sentirse motivados a través de un ambiente amplio, agradable y adecuado para el desarrollo de las actividades de la institución, como también la implementación con tecnología (computadoras) al 100% para cada una de las oficinas de la institución, no solo para el buen desempeño de los colaboradores, sino también para la buena atención de los usuarios y para el buen servicio a los beneficiarios de los programas ofrecidos.

Estos problemas mencionados, genera en algunos casos la desmotivación de los colaboradores y el retraso en los trabajos realizados por las distintas unidades de la institución, para evitar estos problemas la SBPHZ, debe proveer mejorar, ampliar y/o adquirir nueva tecnología para el buen desempeño de las actividades; puesto que la institución cuenta con una infraestructura antigua y poco espaciosa, especialmente con la unidad de almacén, así como también cuenta con algunas computadoras antiguas y de poco espacio de almacenamiento en el disco duro, que retrasan las tareas encomendadas a los colaboradores.

Es por ello que se presenta una propuesta de mejora a los directivos de la SBPHZ, con el propósito de mejorar las instalaciones e implementar computadoras de última generación a todas las oficinas de la institución, a la vez proponer la remodelación del asilo “Mosquera Paucar”, Comedor de niños “Santa Ana” y reparación, modificación y/o implementación del cementerio general de Huaraz. De esta manera beneficiar a los colaboradores y así motivarlos para su buen desempeño de sus labores. También mediante la reparación, refacción y/o modificación de los ambientes del Asilo, Comedor de niños y el cementerio mejorar la calidad de vida de

los encargados de dichos ambientes y a la vez brindar mejores servicios. Cumpliendo eficientemente con las tareas asignadas.

### **Objetivo general**

Mejorar, refaccionar y/o implementar las instalaciones de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz, Con el fin de motivar a los colaboradores con espacios amplios, tecnología nueva y de esta forma pueda mejorar su desempeño laboral.

### **Objetivos específicos**

- Analizar y determinar si las instalaciones de la institución (Asilo, cementerio y Oficina central) hoy en día son seguros y apropiados.
- Analizar el presupuesto para la Modificación, refacción y/o implementación de las instalaciones.
- Identificar las estrategias que se puedan aplicar para mejorar las instalaciones.
- Poner en práctica las estrategias en la institución

### **Metodología**

#### **Creación de un Centro de Atención Residencial Para Adultos Mayores (CARPAM)**

La creación de un CARPAM, beneficiaria a los usuarios de dicho servicio, y más aun a los colaboradores de la institución; puesto que podrán realizarse profesionalmente y desenvolverse libremente en un espacio más amplio y cómodo.

#### **Implementación de las oficinas de la SBPHZ**

La implementación de las oficinas de la SBPHZ es indispensable para el desarrollo de las actividades de los colaboradores; por ello se propone la adquisición de muebles (estantes) para el ordenamiento de los archivos y la adquisición de computadoras que faciliten y no retrasen los trabajos de los colaboradores, de esta

manera se puedan sentir motivados y a gusto en su centro de labores, lo cual conlleva a mejorar el desempeño laboral y la imagen de la institución.

### **Implementación del cementerio**

La implementación de uniformes de trabajo para los colaboradores del cementerio y cilindros para la basura, para así mantener ordenado y limpio el cementerio

La SBPHZ en los últimos años (2015-2016) según informes de la tesorera ha incrementado sus ingresos a través del cementerio, a diferencia de los años anteriores, sus ingresos se han multiplicado casi tres veces más. Es por ello que se realiza esta propuesta, porque tiene capacidad económica y administrativa para el buen desempeño y desarrollo de los diversos planes de mejora.

**ANEXO 03**

**MATRIZ DE COHERENCIA**

**TITULO:** La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz

**PROBLEMA:** ¿Cómo influye la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz?

**HIPOTESIS GENERAL:** La Cultura Organizacional influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz

**OBJETIVO GENERAL :** Analizar como la Cultura Organizacional influye el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz

<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>SUBINDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p>Analizar como los componentes de la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz</p> <p>Describir como los patrones de comportamiento, valores y creencias influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz</p>	Cultura Organizacional	Componentes	Tecnología	<p>1.- Tipo y diseño de investigación</p> <p>Enfoque cualitativo que corresponden a un estudio no experimental o transversal descriptiva</p> <p>El diseño se representa en la figura siguiente:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde:                      M: Muestra                      X: Cultura Organizacional                      Y: Desempeño Laboral</p>
			Terrenos e instalaciones	
			Servicios	
		Patrones de comportamiento	Tareas	
			Procesos de trabajos	
			Normas y reglamentos	
		Valores y creencias	Creencias	
			Estrategias	
			Objetivo	
			Desempeño	
Compromiso				
Organización				
Motivación				
Sinergia				
Orden				

Describir como los valores y creencias de la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia - Huaraz	Laboral	Disciplina	Conducta	<p><b><u>2.- Población – Muestra</u></b></p> <p>Población está conformada por 35 colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huaraz.</p> <p><b><u>3.- Técnicas e instrumentos de investigación</u></b></p> <p><b>Técnica:</b> Es la encuesta y observación</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario y guía de observación</p>
			Perseverancia	
			Reciprocidad	
		Confiabilidad	Comprensión	
			Mando	
			Seguridad	
		Compensación	Resultados medibles.	
			Retroalimentación	
			Enfoque en el empleo.	
			Empleo	