

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Artículo científico

Título de investigación:

Análisis de cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en
centros médicos de Rocafuerte-Manabí

Autor:

Liz Damari Giler Bazurto

Facultad:

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera:

Administración de empresas

Tutor: Ing. Alba Lucía Cáceres Larreategui

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	VERSIÓN: 1 Página 1 de 1

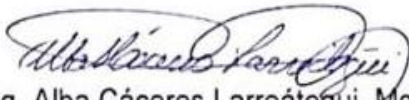
CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO: Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante **Giler Bazurto Liz Damari**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de empresas, período académico **2025(2)**, cumpliendo el total de **400** horas, cuyo tema del proyecto es **“Análisis de cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí”**. La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de enero de 2026.

Lo certifico


 Ing. Alba Cáceres Larreátegui, Mg.
Docente Tutor(a)
Área: Administración de empresas

Artículo Científico Liz Damari

8%
Textos sospechosos

4% Similitudes
0 % similitudes entre comillas
0 % entre las fuentes mencionadas
3% Idiomas no reconocidos
2% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Artículo Científico Liz Damari.docx
ID del documento: 3fd158e7a75b5b097d1ecbb343e42dafa84fd9a1
Tamaño del documento original: 456,57 kB

Depositante: Alba Caceres
Fecha de depósito: 22/1/2026
Tipo de carga: interface
Fecha de fin de análisis: 22/1/2026

Número de palabras: 5567
Número de caracteres: 37.661

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost ELECTROCARDIOGRAFÍA DE ESFUERZO CONVENCIONAL VERSUS LA EL... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/2670/3/Bejarano Daniela Alejandra.p... 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (147 palabras)
2	Documento de otro usuario #1a01bd Viene de de otro grupo 29 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (61 palabras)
3	doi.org Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores de empres... https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.261 29 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
4	proyecto de investigación final 18 dic.docx proyecto de Investigación ... #c8d039 Viene de de mi grupo 29 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (77 palabras)
5	doi.org https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4811 29 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (66 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #85a329 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	Documento de otro usuario #b6f06d Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	hdl.handle.net Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colab... https://hdl.handle.net/20.500.12990/10528	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
4	Documento de otro usuario #226196 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
5	repositorio.unesum.edu.ec http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6222/1/Toala Yoza Stefany Liseth.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unemi.edu.ec Comunicación Asertiva y Clima Escolar en el Aula de ... http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5839	2%		Palabras idénticas: 2% (147 palabras)
2	biblioteca.galileo.edu https://biblioteca.galileo.edu/xmlui/bitstream/123456789/1571/1/18003785 Alejandra Bereni...	1%		Palabras idénticas: 1% (83 palabras)
3	repositorio.unesum.edu.ec *Cultura organizacional y desempeño laboral del p... http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/8542	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (56 palabras)
4	Documento de otro usuario #88067c Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
5	biblioteca.galileo.edu Galileo DSpace: La Cultura Organizacional y su impacto e... https://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1571	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

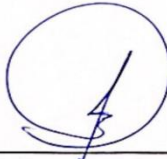
Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://doi.org/10.36789/revsanus.v1.295https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v7/2448-6094-sanus-7-e295.pdf>
- <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1571>
- <https://doi.org/10.23899/9786586746341https://publicar.claec.org/index.php/editora/catalog/book/107>
- <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/2868>
- http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1929/Garcilazo_Tume_Guillermo_Trabajo_de_Tesis.pdf

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación el tema: **“Análisis de cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí”**. Elaborado por la egresada Giler Bazurto Liz Damari, el mismo que cumple con el estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad de Ciencias Administrativa Contables y Comercio de la carrera de Administración de Empresas.

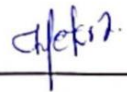
Por constancia firman:



Presidente del tribunal
Ing. Macías Catagua Otto

Miembro del tribunal

Ing. Guadamud Vera Jessica, Mg.



Miembro del tribunal

Ing. Zambrano Vera María, Mg.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza para seguir adelante. A mis padres, por su amor incondicional, sus sacrificios y por enseñarme que la constancia y la fe hacen posible lo imposible. A mi familia y seres queridos, quienes han sido mi motor y mi inspiración constante para no rendirme jamás. Este triunfo también es de ustedes.

AGRADECIMIENTO

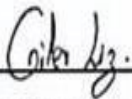
Expreso mi más profundo agradecimiento a mi tutora Ing. Alba Cáceres, por su orientación, paciencia y apoyo durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos y contribuir a mi formación profesional.

A mi familia, gracias por su comprensión, palabras de aliento y compañía en cada etapa de este proceso.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Liz Damari Giler Bazurto, con cédula un de identidad N°1315825701, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Análisis de cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Liz Damari Giler Bazurto

C.I.: 1315825701

E-mail: e1315825701@live.uleam.edu.ec

Telf: 0997591332

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en los centros médicos del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 105 trabajadores administrativos pertenecientes a tres centros médicos legalmente registrados, de los cuales se seleccionó una muestra de 82 participantes mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta politómica, aplicada para evaluar aspectos relacionados con los valores organizacionales, la comunicación interna y el cumplimiento de responsabilidades laborales. Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal conoce los valores institucionales; sin embargo, su aplicación en las actividades diarias es variable. Asimismo, se identificaron percepciones de incertidumbre en la comunicación interna, aunque se reconoció que una comunicación clara facilita el cumplimiento de las obligaciones laborales. En conclusión, los hallazgos indican que, si bien existe una base sólida en cuanto al compromiso y desempeño del personal administrativo, es necesario fortalecer los procesos de comunicación y reforzar la interiorización de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral.

Palabras clave: cultura organizacional; desempeño laboral; comunicación interna; personal administrativo; centros médicos.

Abstract

The objective of this study was to determine the organizational culture and job performance of administrative personnel in medical centers located in the canton of Rocafuerte, Manabí province. A quantitative, descriptive, and non-correlational research design was employed. The study population consisted of 105 administrative employees from three legally registered medical centers, from which a sample of 82 participants was selected using simple random sampling. Data collection was carried out through a polytomous survey, focusing on organizational values, internal communication, and task performance. The results showed that most employees were aware of institutional values; however, their consistent application in daily work activities was limited. In addition, the findings revealed uncertainty regarding internal communication processes, although effective communication was perceived as a key factor facilitating the fulfillment of work responsibilities. Overall, the results indicate that strengthening organizational culture and improving internal communication may contribute to enhanced job performance among administrative staff.

Keywords: organizational culture; job performance; internal communication; administrative personnel; medical centers.

Introducción

En la actualidad la cultura organizacional es el conjunto de hábitos, creencias y valores compartidas por los miembros de una organización, que influyen en la forma en que las personas actúan dentro de ella, por su parte, el desempeño laboral se refiere al grado en que un empleado cumple con los requisitos de su trabajo, considerando la calidad, la cantidad y la eficacia de sus tareas y comportamientos laborales (Hung et al., 2022).

Internacionalmente la cultura organizacional y el desempeño laboral influyen para que las instituciones puedan tener una mejor gestión de trabajo, donde la cultura organizacional son creencias, valores y normas mientras el desempeño el cómo hacen su trabajo y lo eficaces que son (Moreira et al., 2022).

En Ecuador, la cultura organizacional sobre todo en el sector de la salud, permite la actualización de los servicios, siendo estos recursos físicos y tecnológicos, sino también de una gestión humana comprometida (Luna et al., 2020). En lo que respecta a Manabí, el cantón Rocafuerte tiene centros médicos que desempeñan un rol importante en la salud local; sin embargo, se ha observado que algunos de estos establecimientos tienen problemas con la comunicación interna, gestión del talento humano y los valores de la empresa (Guevara & Peñalver, 2024).

En consecuencia, la cultura organizacional es un elemento clave en el funcionamiento de cualquier institución, ya que define la identidad, los valores, las creencias y las prácticas compartidas por los miembros de una organización, en efecto, es un patrón de supuestos básicos que guía la manera en que las personas perciben, piensan y actúan en el espacio laboral (Ibrahim & Cuadrado, 2023).

De igual forma, la cultura organizacional es un componente esencial que ha dado lugar a diversos estudios para determinar y establecer su relación con el desempeño y la sostenibilidad organizacional (Tulcanaza et al., 2021). En otras palabras, se considera que

tiene un profundo impacto e importancia en la variedad de procesos organizacionales, los empleados y su desempeño, en el contexto de los centros médicos, esta cultura influye directamente en la forma en que se comunican los equipos, se toman decisiones y se enfrentan los desafíos del entorno sanitario.

Por otra parte, el desempeño laboral es el rendimiento y la actitud con la que los empleados realizan las funciones, tareas y obligaciones diarias que implica desarrollar su puesto dentro de la empresa, o lo que es lo mismo, la eficiencia que tienen para trabajar (Cardona, 2023).

Además, el desempeño laboral se refiere al grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas a un trabajador dentro de una organización donde dicho desempeño puede medirse en función de la eficiencia, eficacia y responsabilidad con que el personal ejecuta sus actividades (Ouabi et al., 2024).

Baltazar et al. (2023) en su estudio “Relación entre la cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud” determinaron que, al desarrollar estrategias asertivas de integración, además de generar buenas condiciones para su desarrollo profesional en centros sanitarios influye en su desempeño y calidad del servicio.

Villegas & Bello (2021) en su investigación “Impacto de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de profesionales en Centros de Salud de Portoviejo”, el objetivo fue indagar como a la cultura organizacional impacta el desempeño laboral de los profesionales, la metodología empleada fue de nivel descriptivo, se concluyó que una cultura sólida, basada en valores, comunicación efectiva, normas claras y un ambiente de respeto y colaboración, influye positivamente en la motivación, el compromiso y la eficiencia del personal.

Asimismo, Toala y Macías (2022), en su investigación titulada “La cultura organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Tipo C del cantón Manta”, mediante un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, aplicando encuestas dentro del área de salud. Los resultados evidenciaron que la cultura organizacional influye de manera significativa en la calidad del desempeño laboral, y a partir de ello se propusieron estrategias para fortalecer tanto la cultura organizacional como la eficiencia del personal, obteniendo efectos favorables en la gestión institucional.

De tal modo que en el entorno organizacional de los centros médicos del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí, se ha observado una creciente preocupación por el bajo rendimiento del personal administrativo, el cual cumple un papel esencial en la operatividad de las instituciones de salud, donde situaciones como la falta de comunicación efectiva entre los directivos y los empleados, el desconocimiento de los valores institucionales, y la poca claridad en las normas internas, son síntomas de una cultura organizacional mal estructurada (Tulcanaza et al., 2021). Por ende, estos factores repercuten directamente en el desempeño laboral del personal, generando demoras, desorganización e incumplimiento de tareas

A pesar de los avances en infraestructura y tecnología en el sector salud, poco se ha investigado a nivel local sobre cómo los aspectos culturales internos influyen en la productividad y compromiso del personal administrativo, por lo tanto, se hace necesario analizar con profundidad el vínculo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en los centros médicos de Rocafuerte, con el fin de aportar al fortalecimiento de su gestión interna.

Por ello, el objetivo de la presente investigación es determinar la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en los centros médicos del cantón Rocafuerte de la provincia de Manabí, durante el periodo 2025.

Objetivos

Objetivo general

- ❖ Determinar la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí

Objetivos específicos

- ❖ Identificar si el personal administrativo conoce la cultura organizacional del centro médico en el que labora.
- ❖ Analizar los principales problemas que afectan el desempeño laboral del personal administrativo.
- ❖ Determinar cómo la cultura organizacional incide en la motivación, compromiso y productividad del personal administrativo en los centros médicos.

METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación

Se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo. El enfoque cuantitativo permite medir y analizar mediante gráficas las variaciones analizadas del tema propuesto (Iglesias, 2021).

Tipo de investigación

El estudio es de tipo descriptivo y no correlacional. Es descriptivo porque busca caracterizar los elementos de la cultura organizacional y del desempeño laboral dentro de los centros médicos. No es correlacional porque no pretende examinar la relación existente entre estas dos variables (Rodríguez et al., 2021).

Población y muestra

El autor Iglesias (2021) indica que toda población debe delimitarse geográfica y cronológicamente para que los resultados de la investigación sean válidos y pertinentes.

En este caso, la población está conformada por la totalidad de los centros médicos legalmente registrados y en funcionamiento en el cantón Rocafuerte, cuya cantidad identificada asciende a tres (N=3).

Tabla 1. *Centros Médicos del Cantón Rocafuerte*

Nombre del Centro Médico	Dirección	Cantidad de Personal Administrativo (N)
Centro Médico RocaMedic	Calle Independencia, entre 30 de septiembre y C. Pichincha, Rocafuerte	30
Centro de Especialidades Médicas Nuestra Señora del Carmen	C. Independencia, Rocafuerte	55
Consultorio Médico General	C. Elías Cedeño, Rocafuerte	20

Total	105
--------------	------------

Fuente: GAD Municipal de Rocafuerte (2024).

Tabla 2. *Distribución de Cargos Administrativos por Centro Médico*

Centro Médico	Cargo Administrativo	Cantidad
Centro Médico RocaMedic	Director Administrativo	1
	Subdirector / Coordinador General	1
	Jefe de Talento Humano	1
	Recursos humanos	4
	Coordinadores de Área (Archivo, Logística, Compras)	5
	Asistentes Administrativos	3
	Recepcionistas / Atención al Cliente	6
	Secretarias	6
Centro de Especialidades Médicas Nuestra Señora del Carmen	Director Administrativo	1
	Subdirector / Coordinador General	1
	Jefe de Talento Humano	1
	Recursos humanos	7
	Finanzas	5
	Asistentes Administrativos	10
	Secretarias	8
	Recepcionistas / Atención al Usuario	10
	Coordinador de gestión de riesgos	5
Consultorio Médico General	Director Administrativo	1
	Coordinador General	1
	Jefe de Talento Humano	1
	Soporte operativo	6
	Recepcionistas	6

Recursos humanos	5
Total	105

La muestra, por su parte, se entiende como un subconjunto representativo de la población, que permite realizar inferencias sobre el total de esta (Rodríguez et al., 2021). En el presente estudio, la población está conformada por el personal administrativo de los tres centros médicos del cantón Rocafuerte, con un total de 105 empleados distribuidos según se observa en la Tabla 1.

Dado que la población identificada no es excesivamente amplia, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P * Q}$$

Donde:

P= Población de que ocurra el evento (50%)

Q= Población de que no ocurra el evento (50%)

Z=1.96 nivel de confianza

N= Población (105)

E= 0.05 margen de error

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{105 * 3,8416 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (105 - 1) + 3,8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{100.584}{1.2204}$$

$$n = 82,4$$

Por lo tanto, el tamaño muestral calculado es de aproximadamente 82 personas. Esto significa que, para una población total de 105 empleados administrativos, será necesario encuestar 82 sujetos con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %.

La población se distribuye en tres centros médicos, y el tamaño de la muestra se divide según el número de empleados de cada institución, como se muestra a continuación.

Tabla 1.

Población de médicos de centros médicos en Rocafuerte

Centro Médico	Total, de empleados administrativos (N)	Proporción muestral (%)	Participantes estimados (n)
Centro Médico RocaMedic	30	28.6%	23
Centro de Especialidades Médicas Nuestra Señora del Carmen	55	52.4%	43
Consultorio Médico General	20	19.0%	16
Total	105	100%	82

Las proporciones muestrales se obtuvieron dividiendo la cantidad de empleados administrativos de cada centro entre el total general de 105 trabajadores y multiplicando por 100 para sacar el porcentaje. Se observa que el Centro Médico RocaMedic, con 30 trabajadores, concentra el 28,6 % del total; mientras el Centro de Especialidades Médicas Nuestra Señora del Carmen, con 55 trabajadores, representa el 52,4 %; y el

Consultorio Médico General, con 20 trabajadores, equivale al 19,0 %. Por lo tanto, se asignaron los 82 encuestados según el número de empleados en cada institución.

De esta forma, la muestra total de 82 encuestados conformada por personal administrativo de los tres centros médicos garantiza la validez y representatividad de los resultados, permitiendo obtener conclusiones confiables sobre cultura organizacional y desempeño laboral dentro del conjunto de las instituciones participantes del cantón Rocafuerte.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó una encuesta de opción múltiple.

Técnicas de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron analizados mediante Excel, aplicando frecuencia, porcentaje y media.

Problema de investigación

¿Cuál es la situación actual respecto a la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí?

Resultados

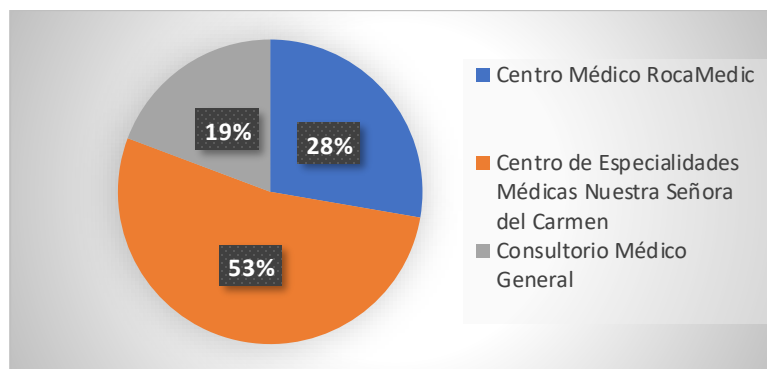
Tabla 2.

Pregunta 1: Indique el centro médico al que pertenece

Centro médico	Frecuencia	Porcentaje
Centro Médico RocaMedic	23	27.7%
Centro de Especialidades Médicas Nuestra Señora del Carmen	44	53.0%
Consultorio Médico General	16	19.3%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 1.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se presentó que más de la mitad de los encuestados (53.0%) pertenece al Centro de Especialidades Médicas Nuestra Señora del Carmen, lo que evidencia que este centro concentra la mayor parte del personal incluido en el estudio. Un 27.7% trabaja en RocaMedic, representando casi una tercera parte de la muestra. El Consultorio Médico General fue del 19.3%.

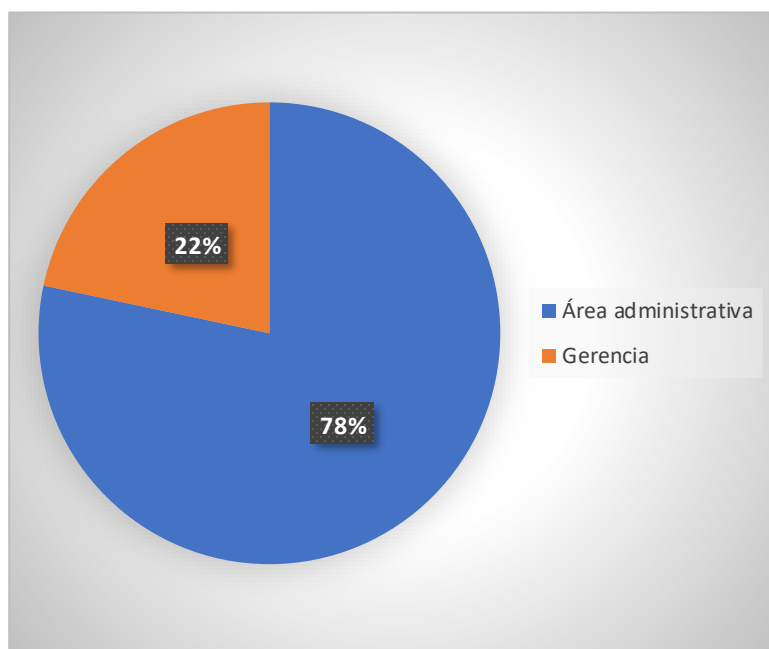
Tabla 3.

Pregunta 2: ¿Qué cargo ocupa actualmente dentro del centro médico?

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Área administrativa	65	78.3%
Gerencia	18	21.7%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 2.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Con respecto a la pregunta 2, se determinó que, de los encuestados, el 78.3% fue el área administrativa, lo que muestra que la mayoría del personal evaluado realiza tareas operativas, y un 21.7% fue gerencia.

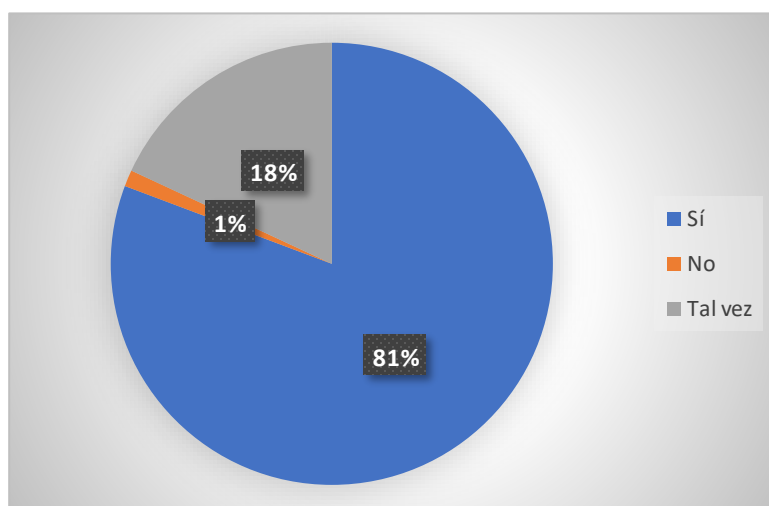
Tabla 4.

Pregunta 3: ¿Conoce los valores organizacionales del centro médico donde labora?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	67	80.7%
No	1	1.2%
Tal vez	15	18.1%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 3.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se presentó que, el 80.7% de los encuestados afirma que conoce los valores organizacionales, lo que refleja que estos han sido comunicados eficientemente. Sin embargo, un 18.1% expresa dudas al responder “tal vez”, indicando que existen colaboradores que no se sienten completamente seguros sobre este tema. Solo un 1.2% dice no conocerlos, mostrando que el desconocimiento de los valores organizacionales es poco.

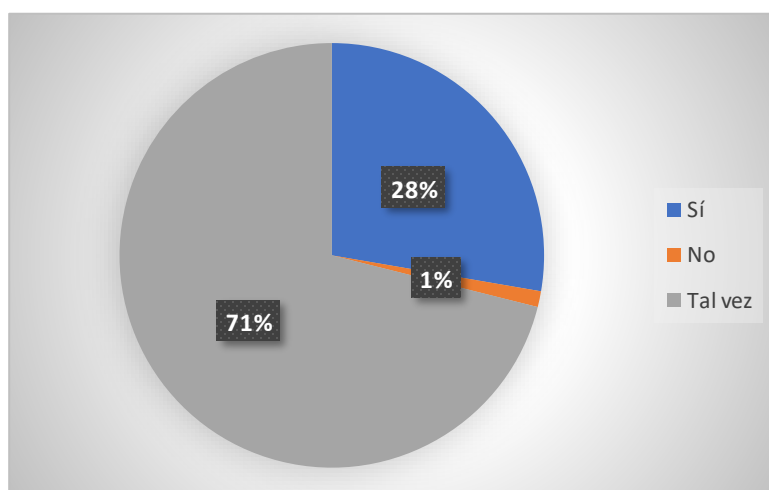
Tabla 5.

Pregunta 4: ¿Está de acuerdo con los valores organizacionales del centro médico?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	27.7%
No	1	1.2%
Tal vez	59	71.1%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 4.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 4, se observó que la mayoría del personal (71.1%) respondió “tal vez”, lo que refleja que la aceptación de los valores no es firme y que muchos colaboradores aún no se sienten completamente identificados con ellos. Solo el 27.7% expresa un acuerdo total. El 1.2% que no está de acuerdo es mínimo, pero indica la necesidad de mejorar los valores dentro de las actividades laborales.

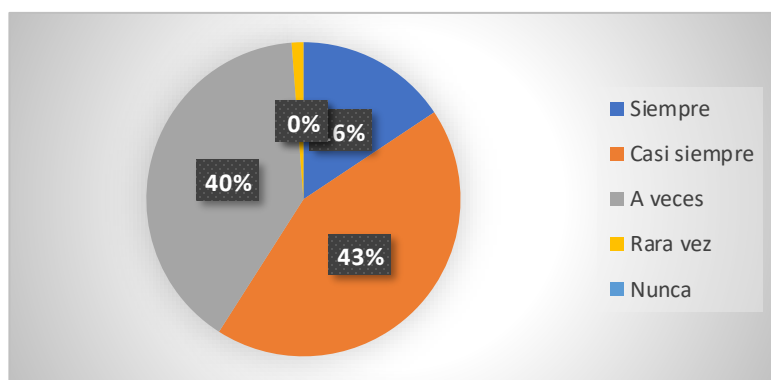
Tabla 6.

Pregunta 5: ¿Aplica los valores institucionales en sus actividades laborales diarias?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	15.7%
Casi siempre	36	43.4%
A veces	33	39.8%
Rara vez	1	1.1%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 5.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se observó que, el 43.4% del personal indica que casi siempre aplica los valores, mientras que el 39.8% lo hace solo a veces, lo que evidencia una práctica irregular. Un 15.7% de los encuestados afirma aplicarlos siempre; mientras el 1.1% que rara vez los aplica, de tal modo que son más los que aplican los valores institucionales en sus actividades laborales diarias.

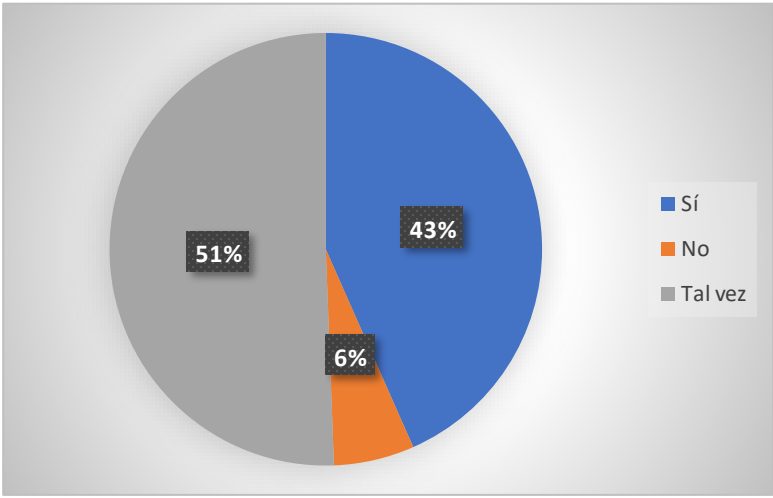
Tabla 7.

Pregunta 6: ¿Existe una comunicación clara entre directivos y personal administrativo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	36	43.4%
No	5	6.0%
Tal vez	42	50.6%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 6.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se presentó que la mitad del personal (50.6%) siente que la comunicación “tal vez” es clara, lo que refleja una percepción de incertidumbre. Solo el 43.4% confirma que sí existe claridad en la comunicación interna. Un 6 % de los encuestados señala que no, demostrando que la comunicación necesita mejorar para garantizar mayor seguridad en la información que se transmite.

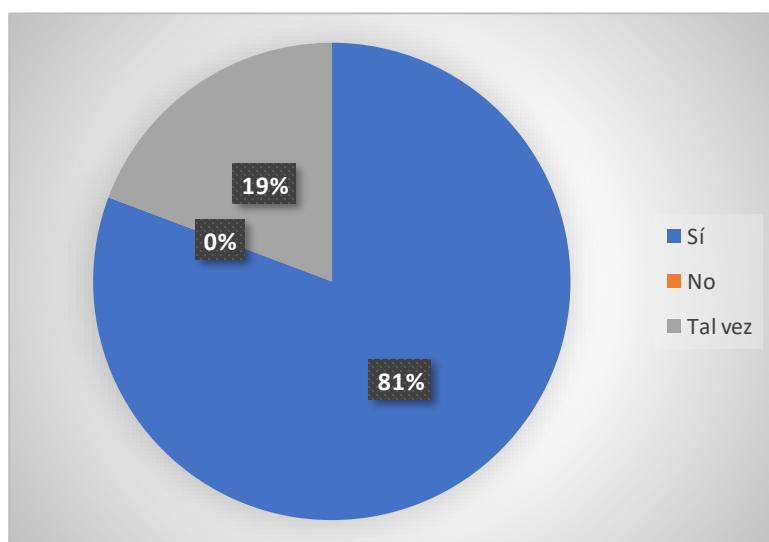
Tabla 8.

Pregunta 7: ¿El centro médico cuenta con normas y políticas internas establecidas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	67	80.7%
No	0	0%
Tal vez	16	19.3%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 7.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Con los resultados obtenidos, se observó que el 80.7% del personal reconoce que la institución sí cuenta con normas y políticas, lo que demuestra que estos aspectos están definidos. El 19.3% que responde “tal vez” sugiere que aún hay colaboradores que no tienen claridad total sobre estas normativas. No se registran respuestas que indiquen inexistencia de políticas.

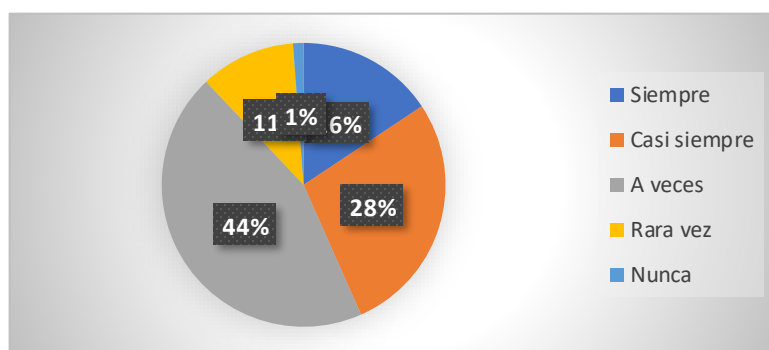
Tabla 9.

Pregunta 8: ¿Conoce usted las normas y políticas internas del centro médico?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	15.7%
Casi siempre	23	27.7%
A veces	37	44.6%
Rara vez	9	10.8%
Nunca	1	1.2%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 8.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se observó que el 44.6% dice conocer las normas solo “a veces”, lo que muestra una comprensión parcial. Un 27.7% indica que casi siempre las conoce, y solo el 15.7% afirma estar totalmente seguro de ellas. El 10.8% rara vez las conoce y el 1.2% nunca, lo que revela que aún existe desconocimiento. Estos datos reflejan la necesidad de reforzar la difusión y políticas internas.

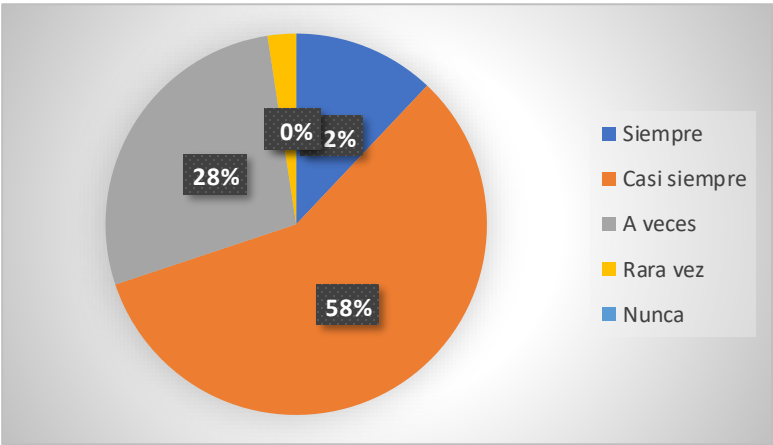
Tabla 10.

Pregunta 9: ¿Respetan usted las normas y políticas internas del centro médico?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	12.0%
Casi siempre	48	57.8%
A veces	23	27.7%
Rara vez	2	2.4%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 9.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Con los resultados obtenidos, se observó que el 57.8% señala que casi siempre respeta las normas y el 12.0% dice hacerlo siempre, lo que refleja una tendencia positiva. Sin embargo, el 27.7% solo las respeta “a veces”, lo que evidencia variaciones en el cumplimiento. El 2.4% lo hace rara vez, aunque sin casos de incumplimiento total.

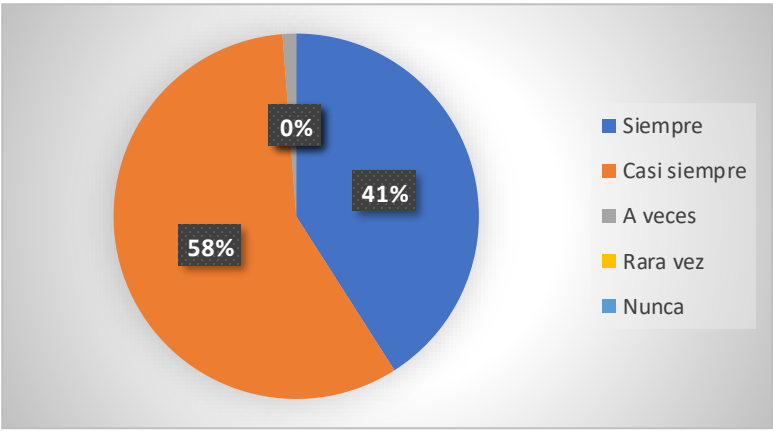
Tabla 11.

Pregunta 10: ¿Considera usted que cumple sus tareas dentro del tiempo establecido?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	40.96%
Casi siempre	48	57.83%
A veces	1	1.20%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 10.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se presentó que la mayoría del personal indica que casi siempre (57.83%) o siempre (40.96%) cumple con sus tareas dentro del tiempo establecido, lo que evidencia responsabilidad y organización en sus actividades, donde el 1.20% de los encuestados suele tener retrasos ocasionales, no obstante, la mayoría cumple.

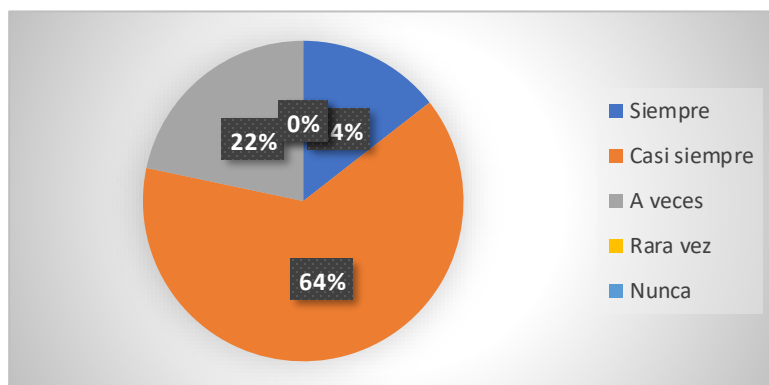
Tabla 12.

Pregunta 11: ¿Considera usted que se logran los objetivos establecidos en el área a la que pertenece?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	14.46%
Casi siempre	53	63.86%
A veces	18	21.69%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 11.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se presentó que logran sus objetivos en gran parte, pues 63.86% considera que esto ocurre “casi siempre” y 14.46% “siempre”. Un 21.69% señala que solo sucede “a veces”, lo que indica que existen momentos donde los resultados pueden variar.

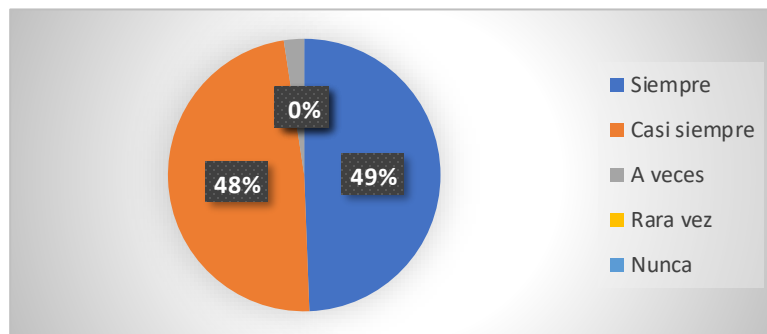
Tabla 13.

Pregunta 12: ¿Cree que su desempeño contribuye al cumplimiento de los objetivos del área?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	49.39%
Casi siempre	40	48.19%
A veces	2	2.41%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 12.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa en esta figura que el personal reconoce su aporte al logro de objetivos, ya que 49.39% afirma contribuir siempre y 48.19% casi siempre, siendo solo el 2.41% percibe que su aporte es ocasional, lo cual es muy reducido. Estos datos evidencian un alto compromiso y responsabilidad.

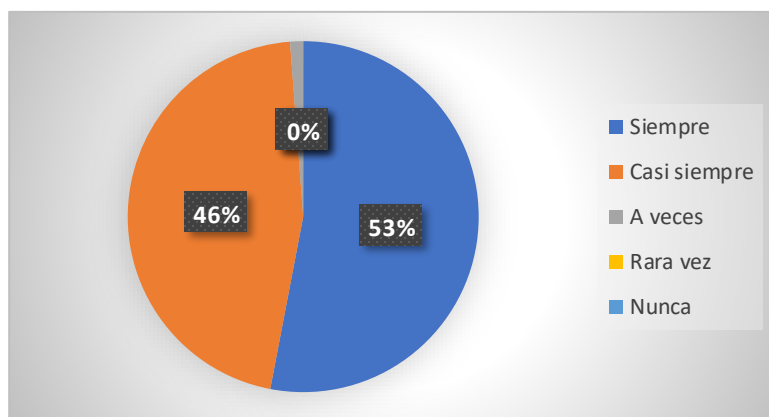
Tabla 14.

Pregunta 13: ¿Considera usted que cumple de manera constante con los compromisos adquiridos en su trabajo diario?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	53.01%
Casi siempre	38	45.78%
A veces	1	1.20%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 13.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se observó que el 53.01% cumple “siempre” con sus compromisos y 45.78% “casi siempre”, lo que evidencia un alto nivel de responsabilidad laboral. Solo 1.20% indica cumplir “a veces”, lo cual es un porcentaje mínimo, lo cual refleja una cultura institucional basada en la disciplina y la constancia.

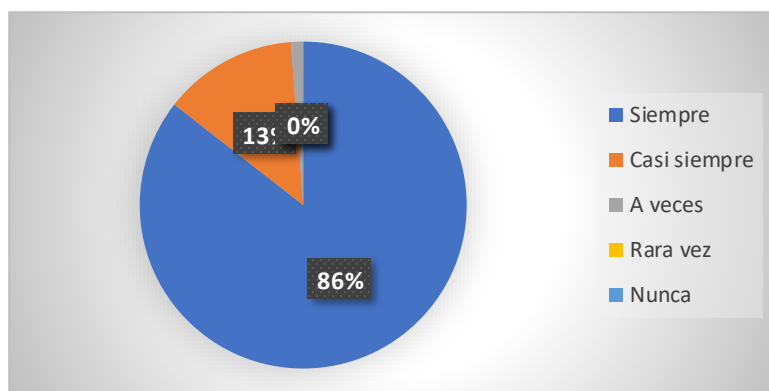
Tabla 15.

Pregunta 14: ¿Cumple usted con sus obligaciones laborales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	71	85.54%
Casi siempre	11	13.25%
A veces	1	1.20%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 14.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se presentó que un 85.54% del personal afirma cumplir siempre con sus obligaciones, mientras que 13.25% lo hace “casi siempre”, lo que confirma una alta responsabilidad laboral. Apenas 1.20% cumple solo “a veces”, lo que evidencia que los casos de incumplimiento son excepcionales. Este resultado refleja una cultura institucional sólida en cuanto al deber y la disciplina, debido que la mayoría muestra compromiso constante con sus funciones.

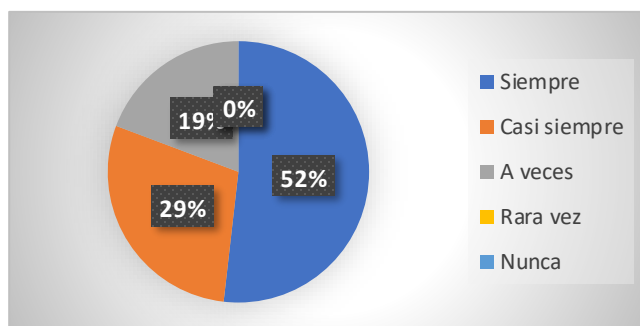
Tabla 16.

Pregunta 15: ¿Considera que una buena comunicación de sus responsabilidades facilita su cumplimiento?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	51.81%
Casi siempre	24	28.92%
A veces	16	19.28%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Figura 15.



Elaborado por: Giler Liz y Cáceres Alba

Se observó que más de la mitad (51.81%) afirma que la comunicación adecuada siempre facilita el cumplimiento de sus obligaciones, y 28.92% señala que casi siempre lo hace. Un 19.28% considera que esto ocurre solo a veces, lo que indica variaciones en la claridad de los mensajes internos. Al parecer no existen percepciones negativas, por lo que la comunicación es vista como un factor positivo.

Discusión

Los resultados permiten interpretar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral desde una perspectiva explicativa más amplia, considerando no solo la presencia de valores y prácticas formales, sino también los mecanismos mediante los cuales estos influyen efectivamente en la conducta laboral dentro de los centros médicos analizados.

En primer lugar, la concentración del personal en funciones administrativas y operativas facilitó observar la cultura organizacional desde quienes sostienen la gestión cotidiana del servicio. Este hallazgo confirma lo señalado por Tóala (2024), respecto al rol estratégico del personal administrativo en la consolidación cultural; sin embargo, el presente estudio aporta un matiz relevante: más que actuar únicamente como transmisores de la cultura, estos trabajadores funcionan como mediadores prácticos entre la normativa institucional y la realidad operativa. Es decir, la cultura organizacional no se reproduce únicamente por lineamientos directivos, sino por la interpretación cotidiana que realiza el personal administrativo al resolver problemas concretos.

Respecto al conocimiento de los valores organizacionales, aunque la mayoría manifestó conocerlos, no todos los comprendían ni los aplicaban de manera uniforme. Esto coincide con Moreno (2020) y Hung et al. (2022), quienes sostienen que la difusión de valores no garantiza su internalización. No obstante, el estudio evidencia un mecanismo explicativo adicional: la internalización depende de la coherencia entre discurso institucional y práctica organizacional. Cuando los trabajadores perciben coherencia, los valores se convierten en criterios de decisión; cuando no, se transforman en elementos formales sin incidencia real en el desempeño. De esta manera, el desempeño no mejora por la existencia de valores, sino por su legitimidad percibida.

En relación con la aplicación cotidiana de los valores, la irregularidad observada confirma lo propuesto por Ibrahim y Cuadrado (2023), sobre el carácter gradual de la influencia cultural. Sin embargo, el estudio identifica un condicionante institucional clave: el nivel de estructuración organizativa. En centros con procesos más definidos, los valores actúan como guía conductual; en aquellos con mayor informalidad operativa, los trabajadores priorizan la resolución inmediata de tareas sobre la alineación cultural. Por tanto, la cultura influye en el desempeño solo cuando existe una estructura organizativa que la respalde.

Sobre las normas y políticas internas, aunque estaban formalmente establecidas, su conocimiento fue heterogéneo, en concordancia con Pineda et al. (2023). A diferencia de lo reportado en la literatura, los resultados sugieren que el desempeño aceptable no depende necesariamente del conocimiento normativo completo, sino del compromiso profesional del personal, tal como señalan Guevara y Peñalver (2024). Esto indica que, en contextos sanitarios, el desempeño puede sostenerse por motivaciones vocacionales aun cuando la institucionalización sea parcial, lo que constituye un aporte propio del estudio al evidenciar la coexistencia entre cultura formal e identidad profesional.

Asimismo, la percepción de contribución individual al logro de objetivos institucionales, en línea con Villegas y Bello (2021), se relaciona con un mecanismo psicológico relevante: la autoeficacia organizacional. Cuando los trabajadores reconocen su impacto en los resultados, incrementan la responsabilidad funcional y la calidad del servicio, fortaleciendo el desempeño independientemente del cargo jerárquico.

Finalmente, la comunicación interna se identificó como un factor articulador del sistema organizacional, coincidiendo con Tulcanaza et al. (2021). No obstante, el estudio demuestra que su efecto no es directo, sino mediado: la comunicación mejora el

desempeño porque reduce la ambigüedad laboral, coordina acciones y legitima decisiones institucionales. Es decir, actúa como puente entre valores, normas y comportamiento laboral.

Implicaciones para la gestión directiva y administrativa en centros médicos

Los resultados obtenidos en el presente estudio generan implicaciones relevantes para la gestión directiva y administrativa de los centros médicos, especialmente en lo relacionado con el fortalecimiento de la cultura organizacional, la comunicación interna y el desempeño laboral del personal. En primer lugar, el hecho de que la mayoría del personal conozca los valores organizacionales, pero no se identifique plenamente con ellos ni los apliquen de forma constante, sugiere la necesidad de que los directivos pasen de una difusión meramente informativa a una gestión activa de los valores institucionales. Esto implica integrar dichos valores en la toma de decisiones, en el liderazgo cotidiano y en las prácticas administrativas, de modo que el personal los perciba como elementos reales y no solo declarativos.

Asimismo, la percepción de incertidumbre respecto a la claridad de la comunicación entre directivos y personal administrativo evidencia un reto importante para la gestión interna. Para los administradores de centros médicos, estos resultados resaltan la necesidad de establecer canales formales de comunicación más claros, estructurados y bidireccionales, que permitan no solo transmitir información, sino también recibir retroalimentación del personal. Una comunicación clara y oportuna contribuye directamente a reducir la ambigüedad en las funciones, fortalecer la confianza organizacional y facilitar el cumplimiento de las responsabilidades laborales.

En relación con las normas y políticas internas, aunque estas se encuentran establecidas, su conocimiento parcial por parte del personal revela una oportunidad de mejora para la gestión administrativa. Los directivos deben considerar estrategias

permanentes de socialización, capacitación y actualización normativa, utilizando medios accesibles y adaptados al contexto institucional. Esto permitirá que las políticas no solo existan, sino que sean comprendidas, aceptadas y aplicadas de manera homogénea por todo el personal, fortaleciendo así la coherencia organizacional.

Por otro lado, los altos niveles de cumplimiento de tareas, compromisos y obligaciones laborales reflejan una base sólida de responsabilidad y compromiso por parte del personal. Para los gestores de los centros médicos, este hallazgo representa una fortaleza que puede potenciarse mediante el reconocimiento del desempeño, la motivación laboral y la generación de espacios de participación. Valorar el aporte individual y colectivo del personal favorece el sentido de pertenencia y refuerza el logro de los objetivos institucionales.

Finalmente, el reconocimiento general de que una comunicación adecuada facilita el cumplimiento de las responsabilidades laborales subraya la importancia estratégica de la comunicación interna en la gestión sanitaria. Los directivos y administradores deben asumir la comunicación como un eje transversal de la gestión organizacional, integrándola en los procesos de planificación, supervisión y evaluación del desempeño. De este modo, se contribuye no solo a mejorar la cultura organizacional, sino también a garantizar una atención médica más eficiente, coordinada y orientada a la calidad del servicio.

Conclusiones

El estudio permitió identificar que la cultura organizacional en los centros médicos analizados se encuentra formalmente establecida, ya que el personal reconoce la existencia de valores, normas y políticas institucionales. No obstante, la comprensión y apropiación de estos elementos no es uniforme, pues parte de los trabajadores

manifiesta dudas sobre su significado y aplicación cotidiana. Esto indica que la cultura organizacional está presente a nivel estructural, pero su interiorización aún es parcial, lo que puede generar interpretaciones distintas en la práctica laboral sin que implique necesariamente un incumplimiento de funciones.

En relación con el desempeño laboral, el personal administrativo reporta un alto nivel de responsabilidad en el cumplimiento de tareas, compromisos y tiempos establecidos, así como percepción de aporte al logro de objetivos institucionales. Estos resultados muestran que la ejecución de las actividades laborales se mantiene de manera constante, aun cuando el conocimiento pleno de normas y valores no sea homogéneo entre los trabajadores. Por tanto, el desempeño observado se sostiene principalmente en el sentido de responsabilidad profesional y en la dinámica operativa del trabajo cotidiano.

Al analizar conjuntamente ambas variables, se evidencia que la cultura organizacional y el desempeño coexisten sin que pueda afirmarse una relación causal directa debido al carácter descriptivo del estudio. La comunicación interna aparece como un elemento relevante, ya que su claridad es percibida como facilitadora del cumplimiento de responsabilidades, aunque todavía existen niveles de incertidumbre en la transmisión de la información. En consecuencia, los hallazgos permiten interpretar una asociación perceptual entre comunicación, normas y desempeño, pero no comprobar estadísticamente su influencia.

En futuras investigaciones se recomienda incorporar análisis estadísticos inferenciales, ampliar el número de instituciones participantes y utilizar metodologías mixtas que incluyan observación y entrevistas, con el fin de profundizar en los factores organizacionales y profesionales que intervienen en el desempeño laboral dentro de instituciones de salud.

Referencias

Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García-Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, M.

J., & Pirez-Lindoro, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS Revista de Enfermería*, 7, e295.

<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>

<https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v7/2448-6094-sanus-7-e295.pdf>

Cardona Ramos, A. B. (2023). La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral como factor de pertenencia y sentido de lealtad dentro de las organizaciones [Trabajo académico]. Instituto Galileo, Guatemala.

<http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1571>

Carrasco, R., Aucca, J., Visa, S., Atajo, J., & Santacruz, A. (2023). Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior. En *Producción científica latinoamericana* (CLAEC).

<https://doi.org/10.23899/9786586746341>

<https://publicar.claec.org/index.php/editora/catalog/book/107>

Castro, A., Cabezas, V., Huaranga, V., & Ninalaya, M. (2023). La cultura organizacional y la gestión del talento humano. Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador.

<http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/2868>

Garcilazo Tume, G. F. (2021). Cultura organizacional y desempeño laboral en la Clínica Ñahui, Lima-Perú 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional.

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1929/Garcilazo_Tu me Guillermo Trabajo de Tesis.pdf](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1929/Garcilazo_Tu%20me%20Guillermo%20Trabajo%20de%20Tesis.pdf)

Guevara-Rufasto, B. S., & Peñalver-Higuera, M. J. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 10(19), 163–180.

<https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357>

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30292024000200163

Hung, Y., Su, T., & Lou, K. (2022). The impact of organizational culture on individual job performance: National culture as a moderator. *Sustainability*, 14(11), 6897.

<https://doi.org/10.3390/su14116897>

Ibrahim, M., & Cuadrado, E. (2023). The impact of corporate culture on employee performance: A scoping review. *Migration Letters*, 20(5), 1267–1284.

<https://migrationletters.com/index.php/ml/article/view/4521>

Luna, O., Armendáriz, C., & Andrade, F. (2020). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327–335.

<https://revistas.universidadysociedad.org/index.php/rus/article/view/607>

Macías Murillo, M. V., & Toala Bozada, S. P. (2022). La cultura organizacional y el desempeño laboral de los profesionales del Centro de Salud Tipo C del cantón Manta ante la crisis sanitaria [Tesis de posgrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3964>

Moreira, A., Encarnação, T., Viseu, J., & Sousa, M. J. (2022). Job design and job performance: The mediating role of work engagement. *Sustainability*, *14*(22), 14909.

<https://doi.org/10.3390/su142214909>

Moreno, E. (2020). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019 [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec>

Ouabi, Z., Douayri, K., Barboucha, F., & Boubker, O. (2024). Human resource practices and job performance: Insights from public administration. *Societies*, *14*(12), 247.

<https://doi.org/10.3390/soc14120247>

Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: Revisión literaria. *Commercium Plus*.

Rodríguez, C. R., Oré, J. L. B., & Vargas, D. E. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica (Vol. 78). 3Ciencias.

Toala, S. (2024). Cultura organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo docente de la Unidad Educativa Manuel Augusto Guillén Vélez [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

<https://repositorio.unesum.edu.ec>

Tulcanaza, A., Aguilar, I., & Artieda, C. (2021). Organizational culture and corporate performance in the Ecuadorian environment. *Administrative Sciences*, *11*(4), 132.

<https://doi.org/10.3390/admsci11040132>

Villegas, A., & Bello, B. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los centros de salud del Seguro Campesino de Portoviejo. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 1–12.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2671>

Anexos

Encuesta

- 1. ¿Conoce los valores organizacionales del centro médico donde labora?**
 - ☐ Si
 - ☐ No
 - ☐ Tal vez
- 2. ¿Está de acuerdo con los valores organizacionales del centro médico?**
 - ☐ Si
 - ☐ No
 - ☐ Tal vez
- 3. ¿Aplica los valores institucionales en sus actividades laborales diarias?**
 - ☐ Siempre
 - ☐ Casi siempre
 - ☐ A veces
 - ☐ Rara vez
 - ☐ Nunca
- 4. ¿Considera usted que existe una comunicación clara entre directivos y personal administrativo?**
 - ☐ Si
 - ☐ No
 - ☐ Tal vez
- 5. ¿El centro médico cuenta con normas y políticas internas establecidas?**
 - ☐ Si
 - ☐ No
 - ☐ Tal vez
- 6. ¿Conoce usted las normas y políticas internas del centro médico?**
 - ☐ Siempre
 - ☐ Casi siempre
 - ☐ A veces
 - ☐ Rara vez
 - ☐ Nunca
- 7. ¿Respeta usted las normas y políticas internas del centro médico?**

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

8. ¿Considera usted que cumple sus tareas dentro del tiempo establecido?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

9. ¿Considera usted que se logran los objetivos establecidos en el área a la que pertenece?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

10. ¿Cree que su desempeño contribuye al cumplimiento de los objetivos del área?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

11. ¿Considera usted que cumple de manera constante con los compromisos adquiridos en su trabajo diario?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

12. ¿Cumple usted con sus obligaciones laborales?

- ☐ Siempre

- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

13. ¿Considera usted que la comunicación adecuada sobre sus deberes facilita el cumplimiento de sus obligaciones?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica e instrumento
Cultura organizacional (VI)	Es la integración de valores, creencias, hábitos, normas y tradiciones que diferencian a una institución y guían la conducta de sus miembros (Castro et al., 2023).	Valores organizacionales	Alineación de valores: Es el grado en que los trabajadores practican los valores institucionales (Cardona, 2023).	- ¿Conoce los valores institucionales del centro médico? - ¿Comparte los valores institucionales del centro médico?	Politómica	Encuesta
		Comunicación organizacional	Comunicación clara y efectiva: Se refiere a la calidad en la transmisión de información entre directivos y personal, que asegura entendimiento y coordinación (Luna et al., 2020).	- ¿Existe una comunicación clara entre directivos y el personal administrativo?	Politómica	Encuesta
		Normas y políticas	Cumplimiento de normas y políticas: Es el grado en que los profesionales conocen y respetan las disposiciones internas (Macías & Toala, 2022).	- ¿El centro médico cuenta con normas y políticas internas establecidas? - ¿Conoce usted las normas y políticas internas del centro médico? - ¿Respetan las normas y políticas internas del centro médico?	Politómica	Encuesta
Desempeño laboral (VD)	Es el conjunto de acciones y comportamientos que el trabajador ejecuta en relación con las tareas de su puesto, reflejando eficacia, eficiencia y	Eficiencia	Realización de actividades: Indica la capacidad del trabajador para completar las tareas en el tiempo y forma	- ¿Considera usted que cumple sus tareas dentro del tiempo establecido?	Politómica	Encuesta

responsabilidad (Pineda et al., 2023).		establecidos (Garcilazo, 2021).			
	Eficacia	Alcance de objetivos: Es el nivel en el que se logran los objetivos y metas del área de trabajo (Hung et al., 2022).	- ¿Considera usted que se logran los objetivos establecidos en el área a la que pertenece?	Politómica	Encuesta
	Responsabilidad	Cumplimiento de compromisos y obligaciones: Se refiere al grado de constancia en la ejecución de deberes laborales y compromisos (Guevara & Peñalver, 2024).	- ¿Considera usted que cumple de manera constante con los compromisos adquiridos en su trabajo diario? - ¿Cumple usted con sus obligaciones laborales? - ¿Considera usted que la comunicación adecuada sobre sus deberes facilita el cumplimiento de sus obligaciones?	Politómica	Encuesta

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica e instrumento
¿Cuál es la situación actual respecto a la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí?	Determinar la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí	La cultura organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral del personal administrativo de los centros médicos de Rocafuerte, Manabí.	Cultura organizacional (VI)	Es la integración de valores, creencias, hábitos, normas y tradiciones que diferencian a una institución y guían la conducta de sus miembros (Castro et al., 2023).	Valores organizacionales	Alineación de valores: Es el grado en que los trabajadores practican los valores institucionales (Cardona, 2023).	- ¿Conoce los valores institucionales del centro médico? - ¿Comparte los valores institucionales del centro médico?	Politómica	Encuesta
					Comunicación organizacional	Comunicación clara y efectiva: Se refiere a la calidad en la transmisión de información entre directivos y personal, que asegura entendimiento y coordinación (Luna et al., 2020).	- ¿Existe una comunicación clara entre directivos y el personal administrativo?	Politómica	Encuesta
					Normas y políticas	Cumplimiento de normas y políticas: Es el	- ¿El centro médico cuenta con normas y	Politómica	Encuesta

			grado en que los profesionales conocen y respetan las disposiciones internas (Macías & Toala, 2022).	políticas internas establecidas? - ¿Conoce usted las normas y políticas internas del centro médico? - ¿Respetan usted las normas y políticas internas del centro médico?		
Desempeño laboral (VD)	Es el conjunto de acciones y comportamientos que el trabajador ejecuta en relación con las tareas de su puesto, reflejando eficacia, eficiencia y responsabilidad (Pineda et al., 2023).	Eficiencia	Realización de actividades: Indica la capacidad del trabajador para completar las tareas en el tiempo y forma establecidos (Garcilazo, 2021).	- ¿Considera usted que cumple sus tareas dentro del tiempo establecido?	Politómica	Encuesta
		Eficacia	Alcance de objetivos: Es el nivel en el que se logran los objetivos y metas del área	- ¿Considera usted que se logran los objetivos establecidos en	Politómica	Encuesta

	de trabajo (Hung et al., 2022).	el área a la que pertenece?		
	Responsabilidad	Cumplimiento de compromisos y obligaciones: Se refiere al grado de constancia en la ejecución de deberes laborales y compromisos (Guevara & Peñalver, 2024).	- ¿Considera usted que cumple de manera constante con los compromisos adquiridos en su trabajo diario? - ¿Cumple usted con sus obligaciones laborales? - ¿Considera usted que la comunicación adecuada sobre sus deberes facilita el cumplimiento de sus obligaciones?	Politómica Encuesta

El artículo académico se subirá a la revista Penta ciencias de la UTM

[Registrarse](#) [Entrar](#)

Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS

[Inicio](#) [Núm. Actual](#) [Archivos](#) [Comité Editorial](#) [Políticas](#) [Normas](#) [Indexación](#) [Envíos](#) [Acerca de](#)

Buscar

[Inicio](#) / [Archivos](#) / Vol. 8 Núm. 1 (2026): ENERO-MARZO

Vol. 8 Núm. 1 (2026): ENERO-MARZO



ISSN: 2806-9794

Revista Científica Arbitrada
Multidisciplinaria PENTACIENCIAS



EDICIÓN ENERO MARZO (2026-1)

La Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS tiene como fin realizar la publicación artículos científicos y notas técnicas como resultado de investigaciones originales y revisiones bibliográficas que presenten rigor, solidez teórica, análisis crítico y relevancia científica.

DOI: <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v8i1>

Publicado: 2026-01-03

Enviar un artículo

Información

[Para lectores/as](#)
[Para autores/as](#)
[Para bibliotecarios/as](#)

Idioma

[Español \(España\)](#)
[English](#)

Artículo subido a la revista

Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS



[← Volver a Envíos](#)

1728 / **Giler Bazarro** / Análisis de cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en centros méd

Biblioteca de envío

Flujo de trabajo

Publicación

Envío

Revisión

Editorial

Producción

Archivos de envío





3841

Análisis de cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en centros médicos de Rocafuerte-Manabí.docx

February 4, 2026

Texto del artículo

Descargar todos los archivos

Discusiones previas a la revisión



Nombre	De	Última respuesta	Respuestas	Cerrado
No hay artículos				