



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y desempeño laboral del personal  
de salud de una microred. San Juan de Miraflores 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Denisse Geraldine Gonzales Alarcón

**ASESOR:**

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ - 2018**

Página del jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

Mg. Santiago Gallarday Morales

Secretario

Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Vocal

**Dedicatoria**

A mi hijo Gustavo, mi esposo Daniel y mis padres: Gerardoy Dionisia, quienes son mi soporte y apoyo constante para ser una mejor persona y profesional.

A mi asesor Daniel Córdova Sotomayor, quien con mucha paciencia me hizo redescubrir la pasión por la investigación y la estadística.

A mis compañeros de trabajo, a quienes los considero como mi segunda familia y fueron mi inspiración para desarrollar el presente estudio.

### **Agradecimiento**

A la Dra. Rosa Nancy Álamo Zapata, quien confió en mí y autorizó que pueda realizar la presente investigación en la Microred Leonor Saavedra-Villa San Luis.

A todos los trabajadores de salud de la Microred que participaron desinteresadamente y dieron parte de su corto tiempo para contestar el cuestionario.

A mis docentes de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Wilder Carpio, con sus clases muy amenas y dirigidas a mejorar la gestión de los servicios de la salud. Así también, al Mg. Daniel Córdova quien sacrificó sus domingos en la mañana para continuar enseñándonos, con una metodología muy dinámica y sobre todo inculcando el valor de la responsabilidad.

A todos los que hicieron posible e inspiraron el presente estudio.

## Declaratoria de autoría

Yo, Denisse Geraldine Gonzales Alarcón, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una Microred. San Juan de Miraflores 2017”, presentada en 115 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de octubre de 2017

---

Br. Denisse Geraldine Gonzales Alarcón

DNI: 43544649

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una Microred. San Juan de Miraflores 2017; con la finalidad de establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de una Microred. San Juan de Miraflores 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

En este sentido, la investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone introducción, antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, Justificación, problema, se expone la hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico, se identifica las variables, operacionalización de variables, se muestra como se ha desarrollado la metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos (si corresponde). En el tercer capítulo, está dedicado a la presentación y análisis de resultados. En el cuarto capítulo se presenta la discusión de resultado con respecto a los antecedentes, marco teórico y resultados. En el quinto capítulo se sustenta las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones a las que se llegaron luego del análisis de las variables del estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo, se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

Se espera, pues, que el trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La autora

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
<b>Resumen</b>	xiv
<b>Abstract</b>	xv
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	53
<b>III. Resultados</b>	54
<b>IV. Discusión</b>	75

<b>V. Conclusiones</b>	81
<b>VI. Recomendaciones</b>	83
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	85
<b>VIII. Anexos</b>	90

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Anexo 3: Matriz de datos

Anexo 4: Instrumento

Anexo 5: Carta de consentimiento informado

Anexo 6: Formato de validación de instrumento

Anexo 7: Artículo científico



**Lista de tablas**

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: cultura organizacional	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: desempeño laboral	46
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento de medición de la variable cultura organizacional	50
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento de medición de la variable desempeño laboral	52
Tabla 5	Niveles de cultura organizacional según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	55
Tabla 6	Niveles de cultura organizacional asociada a la aceptación de riesgos según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	56
Tabla 7	Niveles de cultura organizacional asociada a la atención a los detalles según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	57
Tabla 8	Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación Hacia los resultados según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	58
Tabla 9	Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación hacia las personas según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	59
Tabla 10	Niveles de desempeño laboral según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	60
Tabla 11	Niveles de desempeño laboral según dimensiones del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	61

Tabla 12	Niveles de cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	62
Tabla 13	Niveles de cultura organizacional asociada a la aceptación de riesgos y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	64
Tabla 14	Niveles de cultura organizacional asociada a la atención a los detalles y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	65
Tabla 15	Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación hacia los resultados y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	67
Tabla 16	Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación hacia las personas y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	68
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis. San Juan de Miraflores 2017	70
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional asociada a la aceptación de los riesgos y el desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis. San Juan de Miraflores 2017	71
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura Organizacional asociada a la atención a los detalles y el desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis. San Juan de Miraflores 2017	72

Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional asociada a la orientación hacia los resultados y el desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis. San Juan de Miraflores 2017	73
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional asociada a la orientación hacia las personas y el desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis. San Juan de Miraflores 2017	74

## Lista de figuras

Figura 1	Niveles de cultura organizacional según el personal de salud de una Microred, San Juan de Miraflores 2017	55
Figura 2	Niveles de cultura organizacional asociada a la aceptación de riesgos según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	56
Figura 3	Niveles de cultura organizacional asociada a la atención a los detalles según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	57
Figura 4	Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación hacia los resultados según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	58
Figura 5	Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación hacia las personas según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	59
Figura 6	Niveles de desempeño laboral según el personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	60
Figura 7	Niveles de desempeño laboral según dimensiones del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	61
Figura 8	Niveles de cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	63
Figura 9	Niveles de cultura organizacional asociada a la aceptación de riesgos y desempeño laboral del personal de salud de la	

Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	64
Figura 10 Niveles de cultura organizacional asociada a la atención a los detalles y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	63
Figura 11 Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación hacia los resultados y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	65
Figura 12 Niveles de cultura organizacional asociada a la orientación hacia las personas y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	66

## Resumen

El título del presente estudio es “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una microred. San Juan de Miraflores 2017” y tuvo como objetivo general establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de una Microred en San Juan de Miraflores 2017

La metodología fue hipotética - deductiva, de nivel correlacional, por su finalidad es tipo básica, de diseño no experimental, por la secuencia de las observaciones es transversal, por el tiempo de ocurrencia es prospectivo y según el análisis y alcance de sus resultados es observacional. La muestra estuvo conformada por 94 trabajadores de salud y la técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia. La técnica de recolección de datos fueron la encuesta y la observación; y los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario y la rúbrica.

Las conclusiones a las que se llegó es que la cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral, al ser la significancia estadística  $p > 0,05$ . Asimismo, las dimensiones atención a los detalles y resultados no se relacionan con el desempeño laboral. Por otra parte, las dimensiones aceptación de los riesgos y orientación hacia las personas sí se relacionan de manera positiva y débil.

*Palabras clave:* cultura, organización, desempeño, microred, arraigo, liderazgo, compromiso.

## Abstract

The title of the present study is "Organizational Culture and Work Performance of Health Personnel in a Microred. San Juan de Miraflores 2017" and had as general objective to establish the relationship between the organizational culture and the work performance of health personnel of a Microred in San Juan de Miraflores 2017.

The methodology was quantitative, correlational level, for its purpose is basic type, non - experimental design, because the sequence of observations is transverse, because the time of occurrence is prospective and according to the analysis and scope of its results is observational. The sample consisted of 94 health workers and the sampling technique was non-probabilistic for convenience. The technique of data collection was the survey and the instruments of data collection were the questionnaire and the rubric.

The conclusions reached are that the organizational culture is not related to the work performance, being the statistical significance  $p > 0.05$ . Also, the attention to detail dimensions and results are not related to job performance. On the other hand, the dimensions of acceptance of risks and orientation towards people do relate positively and weakly.

**Keywords:** culture, organization, performance, microred, rooting, leadership, commitment.