



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores en el Centro de Salud Monterrey -
Independencia, 2017.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Juan Gabriel Mimbela Mogollon

ASESOR:

Dr. Ericson Castillo Saavedra

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

DEDICATORIA

A mi padre, Juan De Dios Mimbela Gerónimo, quien desde el cielo ilumina mi camino y gracias a sus enseñanzas aprendi a seguir adelante.

A mi madre Paulina, por su apoyo, respeto y cariño, los cuales fueron las fuerzas que me alentaron en todo momento a pesar de las circunstanicas vividas.

A mi amor, Danitza y mi hija Giulianita, por estar a mi lado en los momentos de adversidades y superarlos juntos como una familia.

Juan Gabriel Mimbela Mogollón

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Ericson Castillo Saavedra, quien es mi profesor y asesor del presente estudio de investigación, ya que durante todo el curso me brindó su paciencia y dedicación, los cuales nos llevó a elaborar y culminar la investigación. Quedo agradecido a usted.

Al personal administrativo y asistencial del Centro de Salud Monterrey - Independencia por su colaboración y disponibilidad durante el desarrollo de la investigación, Gracias por ser partícipe y hacer posible la investigación.

Juan Gabriel Mimbela Mogollón

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Juan Gabriel Mimbela Mogollón, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey - Independencia, 2017” presentado en 114 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, setiembre 2017



Juan Gabriel Mimbela Mogollón

DNI N° 44010800

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Me es ameno presentar la tesis titulada: “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey - Independencia, 2017”; con la finalidad de determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey realizada en conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

El presente informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

Juan Gabriel Mimbela Mogollón

Autor

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	19
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	43

V.	CONCLUSIONES	47
VI.	RECOMENDACIONES	49
VII.	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	
	Anexo 1: Instrumentos	
	Variable 01	
	Ficha técnica del instrumento	
	Cuestionario de Cultura Organizacional	
	Variable 02	
	Ficha técnica del instrumento	
	Cuestionario sobre Desempeño Laboral	
	Validez de los instrumentos	
	Confiabilidad de los instrumentos	
	Anexo 2: Matriz de consistencia	
	Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
	Anexo 4: Otros	
	Consentimiento informado	
	Base de datos	

RESUMEN

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017. El estudio se realizó con la aplicación de dos cuestionarios a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey con una población muestral de 53 entre personal administrativo y asistencial obtenida mediante un muestreo no probabilístico. Los resultados fueron analizados estadísticamente utilizando el paquete estadístico SPSS 22 y se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos, mostrando los promedios y porcentajes, e intervalos de confianza del 95%, aplicando la prueba de Pearson. Según resultados obtenidos el nivel de Cultura organizacional de los trabajadores es adecuado con un 88,6% y el 11,3% de los mismos permanecen en un nivel inadecuado. Así mismo el 96,2% de los trabajadores presentaron un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 3,7% está en el nivel bajo. Se concluye que existe relación significativa entre cultura organizacional y el desempeño laboral de trabajadores en el centro de Salud Monterrey – Independencia, con lo cual ambas variables se caracterizan como una correlación fuerte.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The general objective of the present study was to determine the relationship between organizational culture and labor performance of workers in the Monterrey-Independencia Health Center, 2017. The study was carried out with the application of two questionnaires to the workers of the Monterrey Health Center with a sample population of 53 between administrative and assistance personnel obtained by means of a non-probabilistic sampling. The results were analyzed statistically using the statistical package SPSS 22 and presented in tables and statistical charts, showing the averages and percentages, and confidence intervals of 95%, applying the Pearson test. According to results obtained the level of organizational culture of the workers is adequate with 88.6% and 11.3% of them remain at an inadequate level. Likewise 96.2% of the workers presented a high level of work performance, while the 3.7% are at the low level. It is concluded that there is a significant relationship between organizational culture and labor performance of workers in the Monterrey-Independencia Health Center, so both variables are characterized as a strong correlation.

Key words: Organizational culture, work performance.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la contribución del factor humano en las organizaciones es fundamental, ya que de él depende el éxito o fracaso de la misma.

Es por ello, que constantemente se debe trabajar para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes, creando de esta forma una mejor calidad de vida laboral donde los trabajadores estén motivados a realizar sus funciones y entregar lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conformes con lo que realizan y con la forma en que se les reconoce, lo que da como resultado la obtención de altos niveles de productividad, calidad y competitividad (Navarro, Ochoa y Esparza, 2014, p. 53 - 54).

La cultura dentro de las organizaciones refleja la mentalidad que predomina en ella, a través de sus normas y/o creencias.

Además de ser un determinante en su desempeño, ya que impacta no solo los resultados directos de una organización, sino también la salud, el entusiasmo, el compromiso y la flexibilidad de su personal (Reyna, Campos y Martínez, 2015, p. 11).

En tal sentido, el presente trabajo de investigación permitirá a través de los resultados que se obtengan aportar en acrecentar y actualizar el conocimiento de los trabajadores de la entidad con respecto a las conductas, actitudes y aptitudes presentadas por los mismos en su desempeño laboral.

Así también podrá propiciar otros estudios de investigación que permitan ahondar más el conocimiento del mismo, contribuyendo de esta manera a enriquecer las ciencias de la salud y afines.

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, se observa que la cultura organizacional va disminuyendo progresivamente dentro de una institución y/o empresa, y estaría relacionado con las altas tasas de desempleo a nivel mundial.

Según la Organización internacional del trabajo, estima que: “La tasa mundial de desempleo debería aumentar moderadamente de 5,7 a 5,8 por ciento en 2017, lo cual representa un incremento de 3,4 millones de personas desempleadas” (OIT, 2017, párr. 1).

Navarro et al. (2014), en su estudio sobre Cultura Organizacional y Desempeño Individual en una Asociación Civil Mexicana, en su diagnóstico de cultura organizacional aplicó el modelo propuesto por López (2006) complementando el instrumento con reactivos de Calderón, Murillo y Torres (2003) y de Rivas y Samra (2006), el cual permitió identificar elementos que interfirieran o influyeran en el diseño e implementación de un modelo para mejorar el desempeño individual de sus empleados (p. 53).

A nivel nacional, la tasa de desempleo en el año 2015, registró “La cifra de 3,5%; es decir, casi 4 de cada 100 personas que participaron en el mercado laboral lo hicieron buscando activamente un empleo” (Dirección General de Promoción del Empleo, 2015, p. 43). Por este motivo, el conocimiento de la cultura organizacional es relevante, porque refleja de manera sencilla actitudes, comportamientos y valores que posee el trabajador que labora en las áreas de trabajo de la organización.

“El desempeño de un trabajador va a depender del nivel de conocimiento de la cultura en la organización” (Granados, 2016, p. 10).

En la actualidad no se tiene estimaciones porcentuales de la cultura organizacional, siendo este aspecto relevante en las interacciones humanas.

La cultura organizacional es relevante ya que por su carácter dinámico puede resultar impactando en algo muy positivo para la organización o al contrario generar un desequilibrio peligroso que se refleje en el desempeño laboral de los trabajadores (López, 2015, p. 13).

Según, Etkin (citado por Reyna et al., 2015) refiere que:

La cultura organizacional se convierte en una pieza estratégica dentro de las organizaciones, generando que sus miembros desarrollen un sentido de identidad con la empresa, a través de formas de pensar, creencias y valores, incrementando así sus ventajas competitivas impactando en el desempeño de ésta (p. 12).

En el Centro de Salud Monterrey se ha venido observando un conjunto de aspectos que contribuyen en el desempeño laboral, tales como inadecuadas condiciones físicas del lugar de trabajo, insatisfacción en el trabajo, poco trabajo en equipo, restringidas acciones de capacitación, los cuales son indicadores del desempeño laboral frustraciones en el trabajo, conflictos entre compañeros, ineficiente cumplimiento de metas y/o objetivos, falta respeto a normas y funciones, cultura organizacional poco saludable, por lo que el trabajador demuestra una eficiencia desfavorable en sus labores.

Los hechos descritos líneas arribas, probablemente están influyendo por la falta de una cultura organizacional adecuada donde no existe un clima positivo con experiencias de cambios, el cual afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. En base a estas problemáticas se pretende con la investigación dar a conocer las fortalezas y debilidades del Centro de Salud Monterrey, para mantener una cultura organizacional en el personal administrativo y asistencial; y el beneficio que podría traer.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Linares, Ochoa y Ochoa (2013), realizaron un estudio sobre cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico, donde realizó un caso en una institución de educación superior pública mexicana, donde encontró que los elementos que facilitan están asociados a los valores institucionales, las estructuras para la comunicación, las prácticas de inducción e involucramiento, las creencias y expectativas; mientras que los elementos que limitan son las competencias para la comunicación, las disposiciones físicas y administrativas (p. 325).

Así mismo, Ozuna (2012), en su investigación sobre cultura organizacional y la productividad de una institución financiera en México, como resultado de la investigación se determinó que los rasgos del directivo están asociados por la cultura organizacional. De este modo la productividad en las instituciones Financieras está determinada por las operaciones crediticias generadas por la banca. Finalmente, se estableció la relación existente entre el grado de Cultura Organizacional que poseen los miembros de una institución financiera con respecto al nivel de productividad (resumen, párr. 3 - 4).

También, Añez (2006), en su trabajo no experimental, descriptivo, de campo, ex post facto sobre cultura organizacional y la motivación laboral de una institución de educación superior en Venezuela, siendo la población estratificada por facultad, dedicación y género, seleccionándose una muestra de 87 docentes. Los resultados indicaron la existencia de una relación estrecha entre los elementos y características de la cultura organizacional y los factores motivacionales (p. 102).

En el ámbito nacional encontramos a López (2015), en su reporte de tipo no experimental, descriptivo y transversal sobre la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del colegio médico consejo regional de la Libertad – Trujillo, conformado por 21 trabajadores de la institución, encontró que existe influencia entre la cultura organizacional y el desempeño laboral (resumen, párr. 3 - 4).

Al mismo tiempo, Prado (2015), en su investigación correlacional sobre relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo, contando con una muestra de 60 trabajadores. Concluyó que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (resumen, párr. 2 - 3).

Igualmente, Chumpitaz (2010), en su trabajo de enfoque cuantitativo, método descriptivo, corte transversal, nivel aplicativo sobre la cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del hospital nacional “Luis N. Sáenz” policía nacional del Perú en Lima, siendo su muestra constituida por 134 enfermeras asistenciales obtenidas por muestreo probabilístico estratificado. Se concluye que la cultura organizacional actual está orientada al poder y al rol, la cultura organizacional deseada está orientada a la tarea y a la persona (resumen, párr. 2 - 4).

De igual manera, Roca (2009), en su investigación del tipo correlacional con diseño transversal sobre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, periodo 2009-II, siendo su muestra de 100 docentes y 240 estudiantes seleccionados de manera sistemática. Los resultados de la investigación determinaron que, el 59% de docentes indicaron que la comunicación interna es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%). Concluyó que existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes y estudiantes (resumen, párr. 1).

Por último, en el ámbito regional y local encontramos a Ángeles (2016), en su investigación descriptiva correlacional, no experimental transversal y con metodología cuantitativa sobre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, realizó una muestra poblacional conformada por 53 trabajadores. Concluyó que el trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores presentan una correlación regular, significando que el trabajo en equipo y el desempeño laboral tienen una relación directa y significativa (resumen, párr. 3 - 8).

Por su parte, González (2016), en su trabajo cuantitativo de diseño correlacional sobre clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Distrito Judicial de Ancash, realizó una muestra conformada por 35 trabajadores, utilizando el muestreo no probabilístico. Los resultados obtenidos fueron que existió una correlación estadísticamente positiva, alta y significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores (resumen, párr. 2 - 3).

Además, Granados (2016), en su investigación descriptiva correlacional sobre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia, con una población de 73 trabajadores. Concluyó que existe una correlación directa moderada entre ambas variables y están asociadas directamente (resumen, párr. 1 - 3).

También, Jaramillo (2016), realizó un estudio de tipo no experimental con diseño correlacional basado en la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash en Huaraz, para lo cual utilizó una población de 113 administrativos, obtenida mediante muestreo probabilístico. De los resultados obtenidos se afirmó que la correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral fue muy alta (resumen, párr. 2 - 3).

A su vez, Macedo (2016), en su reporte de estudio descriptivo correlacional sobre desempeño laboral y su relación con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaraz, con una población de 70 trabajadores. Comprobó que existe una correlación directa moderada entre ambas variables y están asociadas directamente (resumen, párr. 1 - 3).

Al mismo tiempo, Medina (2016), en su trabajo no experimental con diseño correlacional sobre rotación de personal administrativo y desempeño laboral en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, con una población de 76 administrativos seleccionada mediante un muestreo no probabilístico. Concluyó que existe una relación directa y significativa entre rotación del personal administrativo y el desempeño laboral (resumen, párr. 2 - 3).

Así mismo, Aliaga (2015), en su investigación descriptivo correlacional sobre El trabajo en equipo y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Oficina Zonal Huaraz, siendo su muestra de estudio constituida por 31 trabajadores. Concluyó que la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral es significativa (resumen, párr. 2 - 3).

También, Orellano (2015), en su estudio no experimental, con un diseño descriptivo correlacional sobre Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Aija-Ancash, realizó una población muestral de 30 trabajadores seleccionada mediante muestreo no probabilístico. Estableció que tanto la inteligencia emocional y el desempeño laboral son de regular nivel, mostrando un nivel de correlación regular (resumen, párr. 2 - 3).

Igualmente, Ponte (2015), en su reporte de investigación descriptiva correlacional sobre motivación y desempeño laboral en el personal profesional de salud en la Dirección Regional de Salud Ancash de Huaraz, obtuvo los siguientes resultados: el 73,1% de los trabajadores tienen un nivel de motivación bueno, seguido del 19,2% presentan una motivación medio y el 7,7% se sitúan en un nivel de motivación pobre. Así mismo en el desempeño laboral, presentó el 69,3%

de los empleados poseen un nivel de desempeño mínimo; seguido del 15,4% muestran un nivel de desempeño insatisfactorio; también el 11,5% se ubican en un nivel de desempeño medianamente satisfactorio y el 3,8% tiene un nivel de desempeño satisfactorio. Concluyó que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el desempeño laboral del profesional (resumen, párr. 2 - 5).

Además, Araujo (2014), en su reporte de investigación correlacional sobre satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral, del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaraz, obtuvo como muestra a 90 trabajadores. Preciso que la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal, no se encuentra satisfecho, no necesariamente traen como consecuencia un desempeño laboral bajo, por consiguiente, no existe relación entre las variables de estudio (resumen, párr. 1).

Finalmente, Luis (2014), en su investigación del tipo descriptiva sobre factores de motivación y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Yaután. Logró que el grado de relación entre ambas variables no es significativa; por tanto, la hipótesis de investigación se rechaza refiriéndose a si existe relación entre los factores de motivación y el desempeño laboral. Por consiguiente, demostró que la hipótesis nula se acepta indicando que no existe relación entre los factores de motivación y el desempeño laboral (resumen, párr. 1).

1.3. Teorías relacionadas con el tema

Los antropólogos llaman cultura a la totalidad del comportamiento humano y sus productos, que abarcan no solamente los contenidos de su pensamiento, lenguaje, actividades diversas y sus relaciones con el ambiente vital.

Sino que constituyen un bagaje intelectual y físico derivado de la capacidad del ser humano de trascender los ámbitos del instinto y del subconsciente colectivo, aprendiendo, enseñando y transmitiendo esos comportamientos a las sucesivas generaciones, mediante el lenguaje, el pensamiento abstracto y la instrumentación adicional (De la Cruz, 2000, p. 43-44).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (citado por Chumpitaz, 2010) declaro que:

La cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos (p. 17).

La idea de ver a las organizaciones como culturas, donde hay un significado compartido entre los miembros.

Es también un fenómeno relativamente reciente, ya que se considera que tienen personalidad propia y como los individuos pueden ser rígidos o flexibles, difíciles, innovadores y conservadores (Cruz, Rojas y Burgos, 2014, antecedentes de la cultura, párr. 29).

Minsal y Pérez (2007), distinguen factores externos o internos:

Factores externos, no forman parte de la organización, sino de su entorno, entre ellos, los clientes, proveedores, competidores, asociaciones, ciudadanos, gobierno, la sociedad en general y los accionistas. Factores internos, Fundadores, la primera o las primeras personas de las que surgió la idea de crear la empresa, ellas colocan los cimientos de la cultura sobre como debe ser su organización, ellas establecen sus paradigmas personales y culturales y proporcionan los principios básicos y objetivos de la organización, su experiencia, etc (párr. 14 – 16).

También los valores, son las convicciones de la organización, se sustentan en una base moral, constituyen los pilares de la cultura corporativa, son los supuestos que están tras el conjunto de normas y reglas de conducta de la empresa.

Las creencias, constituye un elemento ideológico que no puede contrastarse con la realidad y carece de una base empírica, aunque tiene valor de realidad para el cliente, por ejemplo: planteamientos básicos e indiscutibles que comparte una gran mayoría de sus miembros. Los tabúes, no pueden contrastarse empíricamente, se trata también de un elemento ideológico, plasmado en una serie de prohibiciones, por ejemplo, el fumar, no llevar corbata, etcétera (Minsal y Pérez, 2007, párr. 17 – 19).

De la misma manera los elementos cognitivos, es el conjunto de conocimientos compartidos por los miembros de la organización con respecto al mundo que le rodea y de su propia labor y gestión.

Las normas, pueden considerarse como la aplicación práctica de los valores y definen lo que debe ser. Así mismo los símbolos y signos: Los símbolos están formados por un elemento material y otro ideal; su rasgo esencial, su carga efectiva y la multitud de significaciones que pueden encerrar. Los signos son un significante carente de afectividad, con un solo significado que se identifica sensorialmente, por ejemplo, el humo como signo de fuego, distribución del espacio, decoración, mobiliario, etcétera (Minsal y Pérez, 2007, párr. 20 – 23).

Los ritos, rituales y ceremonias: Los ritos, son comportamientos y acciones desarrollados rutinariamente en la empresa. Por ejemplo: comida por el fin de año, desayuno, etcétera.

Al conjunto de ritos se le denomina rituales. Las ceremonias, son espectáculos y celebraciones para festejar los éxitos alcanzados por la empresa o simplemente para unir los empleados. Al mismo tiempo los mitos, sagas, leyendas e historias, forman la sabiduría popular de la organización. Los elementos humanos, contribuyen a la formación de la cultura, así como a su transmisión entre los distintos miembros que integran la empresa (Minsal y Pérez, 2007, párr. 24 – 28).

Por otra parte, Ozuna (2012), refirió que la cultura organizacional presenta seis características más importantes:

Comportamiento observado con regularidad: Cuando los miembros de una organización interactúan unos con otros, siempre usan un lenguaje y terminología común y realizan rituales relacionados con el comportamiento y la cortesía dentro de la organización. Más aún, las normas: En todas las organizaciones existen normas de comportamiento incluyendo directrices de cuánto trabajo tiene que hacer cada empleado (p. 22).

También, los principales valores: Los valores más importantes en una organización son aquellos que se defienden y se comparten entre todos los integrantes de una organización, estos pueden ser alta calidad en los productos, alta eficiencia, bajo ausentismo por parte de los empleados, etc.

La filosofía: Políticas que establecen la creencia de cómo la organización tiene que tratar a los empleados o al cliente. Al mismo tiempo, las reglas: Estrictas directrices relacionadas con llevarse bien dentro de la organización. Finalmente, el clima Organizacional: La percepción individual que tiene cada uno de los integrantes acerca de las características o cualidades de su organización (Ozuna, 2012, p. 23).

La cultura organizacional tiene varias funciones que son importantes para la organización León (2015), refirió las siguientes:

Proveen la identidad de sus miembros, permite que los trabajadores se identifiquen con la organización, les crea sentido de pertenencia y facilita el compromiso con sus valores e ideologías. También, cohesionan a los grupos de trabajo, apoyan para que las actividades de trabajo se organicen como grupos cohesionados y eficientes, motivan al personal, coordinan las acciones, facilitan la unión del grupo y el compromiso con las metas más relevantes. Así mismo, resalta la importancia de las personas, considera a las personas como el elemento vital de la organización y que el despliegue de su talento, habilidad y destrezas tendrán importantes repercusiones en los resultados de la organización (p. 15 - 16).

Además, fomenta la disciplina, la participación, la cooperación, la responsabilidad, la honestidad, el respeto mutuo y la consideración entre los miembros. Al mismo tiempo, determina el sistema de control, establece el uso de normas y reglas de conducta, así como sistemas de supervisión y control para la regulación de la conducta de los individuos.

Igualmente, señala la tolerancia al riesgo, es el grado que se le permite a los empleados para que sean innovadores, arriesgados y agresivos. De igual manera, establece los criterios para asignar incentivos y recompensas, señala pautas para la entrega de recompensas, bonificaciones y gratificaciones de acuerdo a los valores y la filosofía que la rigen. Más aún, fomentan a la formación de líderes como agentes de cambio y a la promoción, capacitación y desarrollo del personal. Por último, orienta la gestión gerencial hacia la calidad, competitividad y flexibilidad para modificar el rumbo de la empresa (León, 2015, p. 16).

El desempeño laboral se puede definir como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización.

Así como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (León, 2015, p. 18).

Además, Campbell (citado por Aliaga, 2015) aborda los factores que influyen o intervienen en el desempeño:

La motivación (la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica; siendo que el dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos); adecuación / ambiente de trabajo (es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente; así mismo, la adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo) (p. 11 - 12).

También, el establecimiento de objetivos (el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos; deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables).

De igual manera, el reconocimiento del trabajo (el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes ya que los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien y el jefe no lo reconoce; esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores; decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado) (Aliaga, 2015, p. 12).

Igualmente, la participación del empleado (si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces).

Por último, la formación y desarrollo profesional (los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial; las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción) (Aliaga, 2015, p. 12).

Por su parte, Ivancevich (citado por Araujo, 2014) señala:

La evaluación del desempeño es una actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. Otros métodos con los que se denota la evaluación del desempeño son: revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de méritos, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración de empleados. El desempeño de cada empleado depende de su capacidad, de los recursos y la tecnología con la que cuente (p.21).

“Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuáles están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia” (Aliaga, 2015, p. 12).

“La eficacia se refiere a los “resultados” en relación con las “metas” y cumplimiento de los objetivos organizacionales”. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más rápidamente” (Aliaga, 2015, p. 12).

“La efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados” (Aliaga, 2015, p. 13).

“La eficiencia se define como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado” (Aliaga, 2015, p.13).

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey - Independencia, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Actualmente se observa que las organizaciones no muestran interés en la propagación de la cultura organizacional, en consecuencia, en el contexto laboral de sus trabajadores, por lo que enfatizan que no es importante, resaltando más el cumplimiento de sus metas, no obstante, dichas posturas de estas organizaciones no es la más favorable, debido a que la eficiencia, calidad y productividad no llegan a lograrse sino existe una cultura organizacional bien establecida. Todo ello, es fundamental para poder establecer un ambiente de confianza, permanencia y fidelidad en los trabajadores, siendo estos últimos el elemento trascendental para que una organización sea productiva y eficaz.

A pesar de ello, en muchas organizaciones e instituciones no toman la importancia del tema, ya que solo se centra en la productividad y en los resultados. De este modo el tema de estudio es importante, debido que al lograr objetivos y desarrollar funciones de manera adecuada son los aspectos relevantes para que los trabajadores se consoliden en el centro de labores.

El estudio de investigación permitirá elaborar un instrumento de recolección de datos que evaluará el nivel de ambas variables bajo el contexto de una realidad internacional y adaptarlo a la realidad peruana específicamente a la provincia Huaraz, y de esta manera tener un instrumento que me permita diagnosticar el estado de la población en estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

Ho: No existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de la cultura organizacional de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

Establecer si existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

CAPÍTULO II

MÉTODO

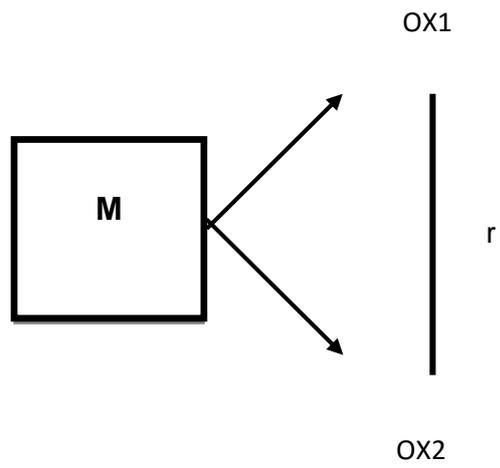
II. MÉTODO

Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal en el Centro de Salud Monterrey, durante los meses de Febrero a Julio del 2017, por lo cual se elaboraron dos instrumentos para la recolección de datos, los cuales fueron validados por juicios de expertos, sobre cuestionario de cultura organizacional y cuestionario de desempeño laboral.

El proceso de la investigación se inició solicitando por escrito el permiso correspondiente, a la Jefatura de Personal de la Unidad de Capacitación, Docencia e Investigación del Centro de Salud Monterrey para la aplicación de los instrumentos, posteriormente se procedió a la selección de la muestra de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, luego a la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, y finalmente a la elaboración de una base de datos para su análisis correspondiente.

2.1. Diseño de investigación

Según, Hernández, Fernandez y Baptista (2010), es descriptiva – correlacional, porque “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o mas variables en una población y describen relaciones entre dos o mas categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p. 152, 154).



M: Muestra

OX1: Cultura organizacional

OX2: Desempeño laboral

r: Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Cultura organizacional	La cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que, de manera consciente o inconsciente, cada organización adopta y acumula con el tiempo y que condiciona fuertemente el pensamiento y el comportamiento de sus miembros (Tinoco, Quispe y Beltrán, 2014, p.58 - 59)	En la investigación sobre cultura organizacional se considera medir 4 dimensiones que son motivación, valores, comunicación e identificación.	Motivación Valores Comunicación Identificación	1 – 5 6 - 11 12 – 16 17 – 20	Nominal Inadecuado: [1 – 50] Adecuado: [51 – 100]

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización, así como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (León, 2015, p.18).	En la investigación sobre desempeño laboral se considera medir 5 dimensiones que son desempeño en relación con sus superiores, desempeño con las condiciones físicas, desempeño con la participación en las decisiones, desempeño con su trabajo Y desempeño con el reconocimiento.	Desempeño en relación con sus superiores Desempeño con las condiciones físicas Desempeño con la participación en las decisiones Desempeño con su trabajo Desempeño con el reconocimiento	1 – 5 6 – 10 11 – 16 17 – 20 21 – 23	Ordinal Bajo: [1 – 58] Alto: [59 – 115]

2.3. Población y muestra

Población:

La población estudiada estuvo constituida por el 100% de los trabajadores personal asistencial (52) y personal administrativo (8) del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017; que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión para el presente trabajo, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 1

Distribución de los trabajadores del Centro De Salud Monterrey – Independencia, 2017

SERVICIO	PERSONAL ASISTENCIAL/ADMINISTRATIVO	SEXO		N° PERSONAS
		M	F	
OBSTETRICIA	ASISTENCIAL	1	14	15
MEDICINA	ASISTENCIAL	1	3	4
ENFERMERIA	ASISTENCIAL	0	13	13
TECNICOS EN ENFERMERIAG	ASISTENCIAL	4	7	11
ODONTOLOGÍA	ASISTENCIAL	1	2	3
PSICOLOGIA	ASISTENCIAL	0	1	1
NUTRICIÓN	ASISTENCIAL	0	1	1
FARMACIA	ASISTENCIAL	0	2	2
LABORATORIO	ASISTENCIAL	0	2	2
ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	4	2	6
ASISTENTA SOCIAL	ADMINISTRATIVO	0	1	1
LOGISTICA	ADMINISTRATIVO	0	1	1
TOTAL		11	49	60

Fuente: Archivo del Centro de Salud Monterrey – Independencia

Muestra

La población y muestra fueron considerados iguales, por lo que se considero como población muestral, que estuvo conformada por 60 trabajadores entre personal administrativo y asistencial de los cuales se obtuvo 53 seleccionados bajos los criterios de inclusión y exclusión. Así mismo, la elección de la muestra se llevó a cabo por el método no probabilístico, según Hernández et al (2010) refirieron que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p. 176).

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Trabajadores que labore en el centro de salud y que acepte participar en el presente estudio en forma voluntaria.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que labore en el centro de salud y que no acepte participar en el presente estudio en forma voluntaria.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se llevó a cabo es la encuesta con aplicación de cuestionarios que busca la opinión sobre la cultura organizacional y desempeño laboral.

Instrumento/s

- **Cuestionario de cultura organizacional:** Tomado por Tinoco, Quispe y Beltran (2014) y modificado por el autor, luego de la prueba piloto correspondiente, y adaptado por el autor (Anexo 1).

El cuestionario a emplear consta de 20 ítems, y está dirigido a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey. Consta de cuatro dimensiones: Motivación, Valores, Comunicación e Identificación.

Cuadro 2

Distribución de la clasificación de la Cultura Organizacional según escala de Likert

ALTERNATIVA	VALORACIÓN
Totalmente de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Que según escala de clasificación se determinaron las categorías:

- Adecuado: 51 - 100 puntos
- Inadecuado: 1 - 50 puntos

- **Cuestionario de desempeño laboral:** Tomado por Prado (2015) y modificado por el autor, luego de la prueba piloto correspondiente, y adaptado por el autor (Anexo 1).

El cuestionario a emplear consta de 23 ítems, y está dirigido a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey. Consta de cinco dimensiones: desempeño en relación con sus superiores, desempeño con las condiciones físicas, desempeño con la participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento.

Cuadro 3

Distribución de la clasificación del Desempeño Laboral según escala de Likert

ALTERNATIVA	VALORACIÓN
Muy satisfecho	5
Algo satisfecho	4
Indiferente	3
Algo insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Que según escala de clasificación se determinaron las categorías:

- Alto: 59 - 115 puntos
- Bajo: 1 - 58 puntos

Validez

La validez del contenido de los instrumentos, en relación a los cambios realizados, estuvieron sometidos a juicio de expertos, especialistas en investigación y/o grado de magister, cada experto recibió la matriz de los instrumentos a validar (Anexo 1).

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la CULTURA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey, Independencia, se utilizó el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.916$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE (Anexo 1).

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey, Independencia, se utilizó el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.800$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE (Anexo 1).

2.5. Métodos de análisis de datos

Se empleó el cuestionario ya validado a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey, Independencia que cumplieron con los requisitos de inclusión y exclusión referidos. Los resultados serán analizados estadísticamente utilizando el paquete estadístico SPSS 22 y se presentan en cuadros y gráficos estadísticos, mostrando los promedios y porcentajes, e intervalos de confianza del 95%, aplicando la prueba de Pearson, que permitieron determinar la relación entre las variables en estudio.

2.6. Aspectos éticos

Las principales fuentes de orientación ética sobre la realización de investigaciones clínicas han sido el Código de Núremberg, USA (1947), la Declaración de Helsinki, Finlandia (1964, 2000) el Informe Belmont USA (1947) y las normas del Consejo para la Organización Internacional de Ciencias Médicas (CIOMS), en base a ellos y siguiendo los principios planteados tenemos:

Principio de Beneficencia

Se comunicó a los participantes en el estudio acerca de los objetivos y propósito del mismo, así como de sus beneficios y posibles inconvenientes que se puedan presentar.

Principio de Respeto a la dignidad humana

Los participantes tuvieron la libertad de participar en el presente estudio de manera voluntaria.

Principio de anonimato

Los datos se obtuvieron de manera anónima, y sólo serán utilizados para la presente investigación.

Principio de ética

Se les explicó a los participantes que los datos obtenidos en el presente serían guardados de forma confidencial, y que sólo el investigador tendría acceso a los mismos, y serían publicados en forma anónima sólo con fines de estudio. Además el estudio de investigación fue evaluado por el programa Turnitin con el fin de determinar la cantidad de plagio.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Cultura Organizacional de los trabajadores en el Centro De Salud Monterrey - 2017.

Cultura Organizacional	f	%
Adecuado	47	88,6
Inadecuado	06	11,3
Total	53	100

Fuente: Base de datos obtenidas del cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017.

Como se puede visualizar en la Tabla 1, el nivel de Cultura Organizacional de los trabajadores en el Centro De Salud Monterrey, según los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario del 100% de los trabajadores, el 88,6% se encuentran en un nivel adecuado, mientras que el 11,3% de los mismos permanecen en un nivel inadecuado.

Tabla 2.

Desempeño Laboral de los trabajadores en el Centro De Salud Monterrey - 2017.

Desempeño Laboral	f	%
Alto	51	96,2
Bajo	02	3,7
Total	53	100

Fuente: Base de datos obtenidas del cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017.

En la Tabla 2, se muestran los resultados obtenidos al 100% del nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en el Centro De Salud Monterrey, de los cuales el 96,2% se encuentra en el nivel alto, mientras que el 3,7% de los mismos esta en el nivel bajo.

Tabla 3.

Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores en el Centro De Salud Monterrey - 2017.

Cultura Organizacional	Desempeño Laboral			
	Alto		Bajo	
	f	%	f	%
Adecuado	46	86,7	1	1,8
Inadecuado	5	9,4	1	1,8
Total	51	96,2	2	3,7

Correlación de Pearson el valor es 0,597

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

Fuente: Base de datos obtenidas del cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017.

En la Tabla 3, se observa la relación de la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey y el desempeño laboral. En relación al nivel adecuado se evidencia el 86,7% de nivel alto, del mismo modo se muestra el 9,4% de nivel inadecuado, a su vez se presenta en el nivel adecuado el 1,8% de nivel bajo, de igual manera se tiene un 1,8% de nivel inadecuado; bajo la prueba de Pearson se encontro un valor de 0,597 comprobando la existencia de correlación entre ambas variables, es decir significativo en el nivel 0,01 (bilateral) donde muchos de los trabajadores presentan una correlación fuerte.

		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlación de Pearson	1	,597**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	53	53
VAR00002	Correlación de Pearson	,597**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	53	53

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

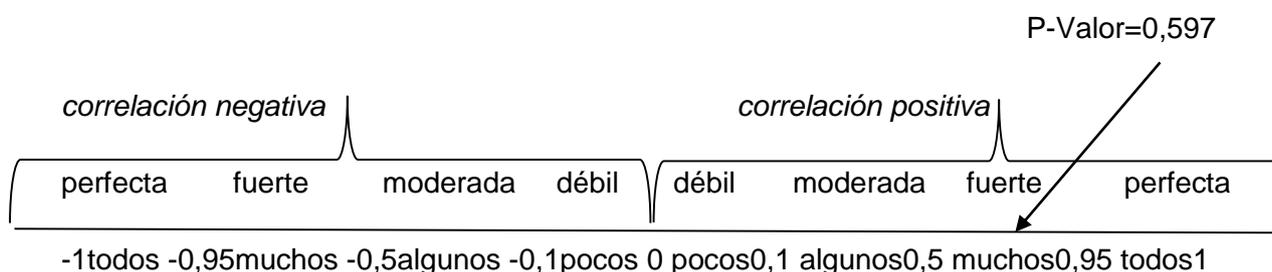
Prueba de Hipótesis.

Planteamiento de hipótesis:

Ha: Existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

Ho: No existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.

Prueba de Pearson: Relación entre cultura organizacional y desempeño laboral



Interpretación: Muchos de los trabajadores del centro de Salud Monterrey – Independencia presenta relación significativa, evidenciando una correlación fuerte, es decir a mayor nivel adecuado de cultura organizacional mayor nivel alto de desempeño laboral.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación realizada tiene como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia, donde los resultados obtenidos fueron en base a las opiniones del personal administrativo y asistencial que integraron la muestra, siendo lo siguiente:

Respecto al objetivo de identificar el nivel de la cultura organizacional de los trabajadores en el centro de salud monterrey – Independencia; en la tabla 1, se observa un alto porcentaje de 88,6% de trabajadores con un nivel adecuado, mientras que el 11,3% de los mismos permanecen en un nivel inadecuado, según los resultados obtenidos de la muestra conformada por el personal administrativo y asistencial.

Por tanto, se puede apreciar que la variable cultura organizacional corresponde a un nivel “Adecuado”; hallazgos que son similares en la investigación de Linares, Ochoa y Ochoa (2013), donde encontraron que los elementos que facilitan están asociados a los valores institucionales, las estructuras para la comunicación, las prácticas de inducción e involucramiento, las creencias y expectativas; mientras que los elementos que limitan son las competencias para la comunicación, las disposiciones físicas y administrativas, lo que coincide con los resultados de Chumpitaz (2010), donde concluyó que la cultura organizacional actual está orientada al poder y al rol, la cultura organizacional deseada está orientada a la tarea y a la persona.

Todo esto tendría que ver con el conjunto de conductas adoptadas de los trabajadores en la organización convirtiéndose en un elemento importante. Además, Tinoco, Quispe y Beltrán (2014), expresaron que la cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que, de manera consciente o inconsciente, cada organización adopta y acumula con el tiempo y que condiciona fuertemente el pensamiento y el comportamiento de sus miembros.

En relación al objetivo Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia; en la tabla 2, se refleja un alto porcentaje de 96,2% de trabajadores con un nivel alto, mientras que el 3,7% esta en un nivel bajo, según los resultados obtenidos de la muestra conformada por el personal administrativo y asistencial.

Por consiguiente, se puede apreciar que la variable desempeño laboral corresponde a un nivel “Alto”; resultados que son similares a los encontrados por el investigador González (2016), quien encontró que existió una correlación estadísticamente positiva, alta y significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, sin embargo, esto difiere de los hallazgos de Orellano (2015), donde estableció que tanto la inteligencia emocional y el desempeño laboral son de regular nivel, mostrando un nivel de correlación regular, lo que coincide con los hallazgos de Ángeles (2016), concluyó que el trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores presentan una correlación regular, significando que el trabajo en equipo y el desempeño laboral tienen una relación directa y significativa.

Todo esto se deba a los diversos lineamientos o funciones de la organización orientadas a las acciones realizadas por el trabajador en el cumplimiento de los objetivos, tal como afirma León (2015), sobre el desempeño laboral consiste en un conjunto de acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son importantes para los propósitos de la institución, al igual que el nivel de cumplimiento logrado por el trabajador en el alcance de los objetivos dentro de la organización en un tiempo fijo.

Con respecto al objetivo establecer si existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia; en la tabla 3, indican un nivel adecuado se evidencia el 86,7% de nivel alto, del mismo modo se muestra el 9,4% de nivel inadecuado, a su vez se presenta en el nivel adecuado el 1,8% de nivel bajo, de igual manera se tiene un 1,8% de nivel inadecuado, según los resultados obtenidos de la muestra conformada por el personal administrativo y asistencial.

Por lo cual, se puede apreciar bajo la prueba de Pearson se encontró un valor de 0,597 comprobando la existencia de correlación entre ambas variables, es decir significativo en el nivel 0,01 (bilateral) donde muchos de los trabajadores presentan una correlación fuerte; hallazgos que son similares a lo del investigador López (2015), encontró que existe influencia entre la cultura organizacional y el desempeño laboral; resultados similares fueron encontrados por Jaramillo (2016), se afirmó que la correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral fue muy alta.

Sin lugar a dudas el desempeño del trabajador va acompañado con las actitudes y aptitudes que adopten en función a los objetivos, procedimientos o tareas específicas que se quieran alcanzar en la organización. Además, autores como García (citado por León, 2015), señaló: “La administración del desempeño es el proceso mediante el cual una organización asegura que el trabajador realiza sus funciones alineado con los objetivos, políticas y valores institucionales. De igual manera resaltó “la importancia de la cultura organizacional es un tema de marcado interés y ha dejado de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de importancia estratégica dentro de la organización”

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia, según los resultados obtenidos en la tabla 1, predominan en el nivel adecuado con un 88,6%, mientras que en un nivel inadecuado con un 11,3%; donde la variable cultura organizacional es caracterizada como adecuado; es decir los trabajadores muestran pensamientos y comportamientos favorables en motivación, valores, comunicación e identificación.

El 100% de los trabajadores encuestados, según los resultados obtenidos en la tabla 2, prevalece en el nivel alto con un 96,2%, mientras que en un nivel bajo con un 3,7%; de los cual la variable desempeño laboral es caracterizada como un nivel alto.

Existe relación significativa entre cultura organizacional y el desempeño laboral de trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia, según los resultados obtenidos en la tabla 3; se encontró un valor de 0,597 de correlación con la formula de Pearson, con lo cual ambas variables se caracterizan como una correlación fuerte.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

La jefa del Centro de Salud Monterrey – Independencia tiene que seguir fortaleciendo la cultura organizacional de los trabajadores sobre la institución en relación a motivación, valores, comunicación e identificación, ya que influye en el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial con el proposito de mejorar el servicio que brinda en salud.

La Jefatura de Personal de la Unidad de Capacitación, Docencia e Investigación del Centro de Salud Monterrey – Independencia, fomentar la realización de capacitaciones sobre cultura organizacional y considerarlo como parte de su plan estratégico anual de trabajo para mejorar el grado de compromiso e identificación de los trabajadores.

El personal administrativo y asistencial Centro de Salud Monterrey – Independencia a seguir involucrándose con la Institución y entre sus compañeros de trabajo, de esta manera mostrar una eficiencia favorable de las metas y objetivos de la Institución.

En futuros estudios de investigaciones relacionados a las ciencias de la salud y afines, se recomienda emplear instrumentos sustentados metodológicamente contribuyendo de esta manera a enriquecer la investigación realizada y promover su continuación.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Aliaga, M. (2015). *El Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Oficina Zonal Huaraz, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)
- Ángeles, E. (2016). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)
- Añez, S. (2006). *Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 04(1), 102 - 126*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218348.pdf>
- Araujo, A. (2014). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral, del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaraz, 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)
- Chumpitaz, J. (2010). *Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. "LUIS N. SÁENZ" PNP. 2010* (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3682/Chumpitaz_qj.pdf?sequence=1
- Cruz, J., Rojas, G., y Burgos, F. (2014, octubre). *Evaluación del impacto de la cultura organizacional en el desempeño del personal. Un estudio empírico en las empresas de la industria manufacturera que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores. Asamblea general de Alafec*. Recuperado de <http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiv/ponencias/1.07.pdf>

De la cruz, A. (2000, diciembre - enero). *Cultura organizacional y gerencia del futuro. Gestión en el tercer milenio*. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articloe/view/10143/8891>

Dirección General de Promoción del Empleo. (2015). *Informe Anual del Empleo en el Perú 2015*. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME_ANUAL_EMPLEO_ENAHO_2015.pdf

Gonzales, L. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del distrito judicial de Ancash 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)

Granados, Y. (2016). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)

Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Jaramillo, K. (2016). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash – Huaraz 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)

León, P. (2015). *Influencia de la Cultura organizacional de la Unidad Educativa Tomás Moro en el desempeño laboral de su Departamento de transporte escolar* (Tesis de maestría). Recuperado de repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12841/1/60380_1.pdf

- Linares, I., Ochoa, S., y Ochoa, B. (2013). *Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico. Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana. Electrónica Nova Scientia*, 6(1), 324 – 345. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v6n11/v6n11a18.pdf>
- López, G. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Médico Consejo Regional I La Libertad-Trujillo 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/3972/TESIS%20MAESTRIA%20GLORIA%20VICTORIA%20L%C3%93PEZ%20MONCADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luis, E. (2014). *Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Yaután 2014* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)
- Macedo, Z. (2016). *Desempeño laboral y su relación con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaraz 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)
- Medina, M. (2016). *Rotación de personal administrativo y desempeño laboral en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)
- Minsal, D., y Perez, Y. (2007, agosto). *Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. Grupo Gestión del Conocimiento. Dirección Técnica de la Unión Cuba Petróleo* Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n3/aci08907.pdf>

Navarro, E., Ochoa, S., y Esparza, I. (2014, enero-abril). *Cultura Organizacional y Desempeño Individual en una Asociación Civil Mexicana. Cultura Organizacional*. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/97/94>

Organización Internacional del Trabajo. (2017). *La OIT estima que el desempleo mundial aumentará en 3,4 millones en 2017*. Recuperado de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_541144/lang--es/index.htm

Orellano, L. (2015). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Aija – Ancash 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)

Ozuna, N. (2012). *La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1359572818938FINALTESIS.pdf>

Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ponte, R. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal profesional de salud en la Dirección Regional de Salud Ancash-Huaraz 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de diciembre de 2016)

- Reyna, L., Campos, E., y Martínez, K. (2015, enero-junio). *El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V. Raites*. Recuperado de <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/117/115>
- Roca, S. (2009). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho periodo 2009 – II* (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/1689/Roca_gs.pdf?sequence=1
- Tinoco, O., Quispe, C., y Beltran, V. (2014). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. Facultad de Ingeniería Industrial, 17(2), 56-66*. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/ldata/article/view/12048/10764f>

ANEXO

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la Cultura Organizacional
2) Autor: Adaptación:	Lic. Juan Gabriel Mimbela Mogollón
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	20 minutos
6) Población	100% de los trabajadores
7) Finalidad	Recoger la opinión sobre la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey, Independencia, 2017.
8) Materiales	Fotocopias del instrumento, lapicero y corrector.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: Motivación (ítems del 1 al 5), Valores (ítems del 6 al 11), Comunicación (ítems del 12 al 16) y por último Identificación (ítems del 17 al 20). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.</i>
10) Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la CULTURA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey, Independencia, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características

similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.916$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en investigación y/o grado de magister con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o categorías de: inadecuado: [1-50] y adecuado: [51-100]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD MONTERREY

Estimados señores (as):

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la cultura organizacional, contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Instrucciones: Marque con una X la casilla que mejor coincida con su punto de vista respecto a los siguientes enunciados; considerando los valores de la tabla siguiente:

5	4	3	2	1
TA	A	I	D	TD
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo

Nº	ENUNCIADO	TA	A	I	D	TD
1	En el centro de salud existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los trabajadores					
2	Los jefes motivan constantemente el buen desempeño de los trabajadores					
3	Lo que nos diferencia de otros centros de salud es el entusiasmo que ponemos en el logro de los objetivos institucionales.					
4	En el centro de salud se ofrece un ambiente que estimula a los trabajadores a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.					
5	En este centro de salud se acostumbra a reconocer los esfuerzos de trabajadores y existe un justo reconocimiento.					
6	La credibilidad de los jefes se ha sustentado, a través del tiempo, en la coherencia que han logrado establecer entre lo que dicen y hacen.					
7	En el centro de salud se reconoce la puntualidad de todos los trabajadores.					
8	En este centro de salud, al asignar los recursos materiales, siempre se ha procurado hacerlo con equidad y, al culminar un proyecto, se acostumbra a presentar el balance correspondiente.					
9	En el centro de salud existe respeto mutuo entre los trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión y camaradería.					
10	Todos los trabajadores tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del centro de salud.					
11	La existencia de canales de comunicación, ágiles y expeditos, garantizan el éxito de nuestro trabajo en salud.					
12	Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores.					

13	En este centro de salud acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.					
14	Los jefes reconocen los derechos, dignidad y decoro de los demás.					
15	Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores.					
16	Los trabajadores del centro de salud trabajamos con espíritu de equipo.					
17	Se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.					
18	Los cambios experimentados en el centro de salud, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora.					
19	En este centro de salud la participación es voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de los objetivos institucionales.					
20	Los trabajadores se identifican plenamente con el centro de salud, lo que se comprueba en la vida cotidiana y en su entorno					

Gracias por su colaboración

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral
2) Autor: Adaptación:	Lic. Juan Gabriel Mimbela Mogollón
3) N° de ítems	23
4) Administración	Individual
5) Duración	20 minutos
6) Población	100% de los trabajadores
7) Finalidad	Recoger la opinión sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017.
8) Materiales	Fotocopias del instrumento, lapicero y corrector.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones:</i> Desempeño en relación con sus superiores (ítems del 1 al 5), Desempeño con las condiciones físicas (ítems del 6 al 10), Desempeño con la participación en las decisiones (ítems del 11 al 16), Desempeño con su trabajo (ítems del 17 al 20) por último Desempeño con el reconocimiento (ítems del 21 al 23). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey, Independencia, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un

mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.800$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en investigación y/o grado de magister con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o categorías de: bajo: [1-58] y alto: [59-115]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD MONTERREY

Estimados señores(as):

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre el desempeño laboral, contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Instrucciones: Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una X la casilla que mejor considere conveniente; teniendo en cuenta los valores de la tabla siguiente:

5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho

ÍTEMS	5	4	3	2	1
Desempeño en relación con sus superiores					
1. La cercanía y frecuencia con que es supervisado.					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus superiores.					
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. El apoyo que recibe de sus superiores.					
Desempeño con las condiciones físicas					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo.					
8. El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10. La temperatura de su lugar de trabajo					
Desempeño con la participación en las decisiones					
11. El grado en que su institución cumple con las políticas, los procedimientos y las disposiciones.					
12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					
13. Su participación en las decisiones de su Área.					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.					
15. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.					

16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
Desempeño con su trabajo					
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.					
Desempeño con el reconocimiento					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.					
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.					
23. El salario que usted recibe.					

Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud

Monterrey – Independencia, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cultura Organizacional

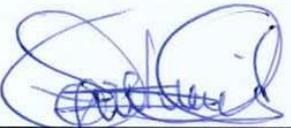
VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1 cultura organizacional	Motivación	1. En el centro de salud existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los trabajadores.						X		X		X		
		2. Los jefes motivan constantemente el buen desempeño de los trabajadores.						X		X		X		
		3. Lo que nos diferencia de otros centros de salud es el entusiasmo que ponemos en						X		X		X		

		el logro de los objetivos institucionales.											
		4. En el centro de salud se ofrece un ambiente que estimula a los trabajadores a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.					X		x		X		
		5. En este centro de salud se acostumbra a reconocer los esfuerzos de trabajadores y existe un justo reconocimiento.					X		x		X		
	Valores	6. La credibilidad de los jefes se ha sustentado, a través del tiempo, en la coherencia que han logrado establecer entre lo que dicen y hacen.					X		x		X		
		7. En el centro de salud se reconoce la puntualidad de todos los trabajadores.					X		x		X		
		8. En este centro de salud, al asignar los recursos materiales, siempre se ha					X		x		X		

		procurado hacerlo con equidad y, al culminar un proyecto, se acostumbra a presentar el balance correspondiente.											
		9. En el centro de salud existe respeto mutuo entre los trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión y camaradería.					X		x		X		
		10. Todos los trabajadores tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del centro de salud.					X		x		X		
		11. La existencia de canales de comunicación, ágiles y expeditos, garantizan el éxito de nuestro trabajo en salud.					X		x		X		
	Comunicación	12. Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores.					X		X		x		

		13. En este centro de salud acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.						X		x		X		
		14. Los jefes reconocen los derechos, dignidad y decoro de los demás.						X		x		x		
		15. Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores.						X		x		x		
		16. Los trabajadores del centro de salud trabajamos con espíritu de equipo.						X		X		X		
	Identificación	17. Se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.						X		X		x		
		18. Los cambios experimentados en el centro de salud, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora.						X		X		X		

		19. En este centro de salud la participación es voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de los objetivos institucionales.						X		x		X		
		20. Los trabajadores se identifican plenamente con el centro de salud, lo que se comprueba en la vida cotidiana y en su entorno						X		X		x		


 firma
 DNI 13072021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de encuesta para conocer la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017

OBJETIVO : Recoger la opinión sobre la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia

DIRIGIDO A : Personal administrativo y asistencial

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Tomás Aguilar Segundo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



firma
DNI 18072021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Desempeño Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Muy satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2 Desempeño Laboral	Desempeño en relación con sus superiores	1. La cercanía y frecuencia con que es supervisado.						X		x		X		
		2. La supervisión que ejercen sobre usted.						X		X		x		
		3. Las relaciones personales con sus superiores.						X		x		X		
		4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.						X		x		X		
		5. El apoyo que recibe de sus superiores.						X		x		x		

	Desempeño con las condiciones físicas	6. La ventilación de su lugar de trabajo.						X		x		X		
		7. La iluminación de su lugar de trabajo.						X		X		x		
		8. El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.						X		x		X		
		9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						X		X		x		
		10. La temperatura de su lugar de trabajo.						X		x		X		
	Desempeño con la participación en las decisiones	11. El grado en que su institución cumple con las políticas, los procedimientos y las disposiciones.						X		X		x		
		12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.						X		x		X		
		13. Su participación en las decisiones de su Área.						X		x		x		

		14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo.						X		x		X		
		15. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.						X		X		x		
		16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						X		x		X		
	Desempeño con su trabajo	17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca						X		X		x		
		18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.						X		X		X		
		19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.						X		x		X		
		20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.						X		X		x		

Desempeño con el reconocimiento	21. Las oportunidades de ascenso que tiene.							x		x		X		
	22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.							X		X		x		
	23. El salario que usted recibe.							X		x		X		



firma

DNI 13072021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de encuesta para conocer el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017

OBJETIVO : Recoger la opinión sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia

DIRIGIDO A : Personal administrativo y asistencial

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Tomás Aguilar Segundo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



firma
DNI 18072021

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud

Monterrey – Independencia, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cultura Organizacional

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1 cultura organizacional	Motivación	1. En el centro de salud existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los trabajadores.						X		X		X		
		2. Los jefes motivan constantemente el buen desempeño de los trabajadores.						X		X		X		
		3. Lo que nos diferencia de otros centros de salud es el entusiasmo que ponemos en						X		X		X		

		el logro de los objetivos institucionales.											
		4. En el centro de salud se ofrece un ambiente que estimula a los trabajadores a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.					X		x		X		
		5. En este centro de salud se acostumbra a reconocer los esfuerzos de trabajadores y existe un justo reconocimiento.					X		x		X		
	Valores	6. La credibilidad de los jefes se ha sustentado, a través del tiempo, en la coherencia que han logrado establecer entre lo que dicen y hacen.					X		x		X		
		7. En el centro de salud se reconoce la puntualidad de todos los trabajadores.					X		x		X		
		8. En este centro de salud, al asignar los recursos materiales, siempre se ha					X		x		X		

		procurado hacerlo con equidad y, al culminar un proyecto, se acostumbra a presentar el balance correspondiente.											
		9. En el centro de salud existe respeto mutuo entre los trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión y camaradería.					X		x		X		
		10. Todos los trabajadores tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del centro de salud.					X		x		X		
		11. La existencia de canales de comunicación, ágiles y expeditos, garantizan el éxito de nuestro trabajo en salud.					X		x		X		
	Comunicación	12. Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores.					X		X		x		

		13. En este centro de salud acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.						X		x		X		
		14. Los jefes reconocen los derechos, dignidad y decoro de los demás.						X		x		x		
		15. Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores.						X		x		x		
		16. Los trabajadores del centro de salud trabajamos con espíritu de equipo.						X		X		X		
	Identificación	17. Se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.						X		X		x		
		18. Los cambios experimentados en el centro de salud, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora.						X		X		X		

		19. En este centro de salud la participación es voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de los objetivos institucionales.						X		x		X		
		20. Los trabajadores se identifican plenamente con el centro de salud, lo que se comprueba en la vida cotidiana y en su entorno						X		X		x		


 Instituto de Promoción y Prevención
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
 Edif. 3003
 firma:
 DNI 41671392

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de encuesta para conocer la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017

OBJETIVO : Recoger la opinión sobre la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia

DIRIGIDO A : Personal administrativo y asistencial

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Prieto Cávez Rosas Job

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Handwritten signature: Job Prieto Cávez
Official stamp: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (INEC)
CARRERA: INVESTIGACIÓN
firma: 388
DNI: 41671392

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Desempeño Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Muy satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2 Desempeño Laboral	Desempeño en relación con sus superiores	1. La cercanía y frecuencia con que es supervisado.						X		x		X		
		2. La supervisión que ejercen sobre usted.						X		X		x		
		3. Las relaciones personales con sus superiores.						X		x		X		
		4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.						X		x		X		
		5. El apoyo que recibe de sus superiores.						X		x		x		

	Desempeño con las condiciones físicas	6. La ventilación de su lugar de trabajo.						X		x		X		
		7. La iluminación de su lugar de trabajo.						X		X		x		
		8. El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.						X		x		X		
		9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						X		X		x		
		10. La temperatura de su lugar de trabajo.						X		x		X		
	Desempeño con la participación en las decisiones	11. El grado en que su institución cumple con las políticas, los procedimientos y las disposiciones.						X		X		x		
		12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.						X		x		X		
		13. Su participación en las decisiones de su Área.						X		x		x		

		14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo.						X		x		X		
		15. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.						X		X		x		
		16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						X		x		X		
	Desempeño con su trabajo	17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca						X		X		x		
		18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.						X		X		X		
		19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.						X		x		X		
		20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.						X		X		x		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de encuesta para conocer el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017

OBJETIVO : Recoger la opinión sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia

DIRIGIDO A : Personal administrativo y asistencial

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Prieto Chávez Rosas Job

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Handwritten signature: Job Prieto Chávez
Official stamp: CENTRO DE SALUD PRIETO CHÁVEZ
INDEPENDENCIA - INVESTIGACION
D.O.C. firma 1398
DNI 41671392

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud

Monterrey – Independencia, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cultura Organizacional

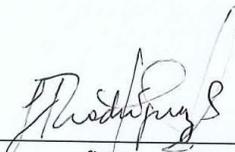
VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1 cultura organizacional	Motivación	1. En el centro de salud existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los trabajadores.						X		X		X		
		2. Los jefes motivan constantemente el buen desempeño de los trabajadores.						X		X		X		
		3. Lo que nos diferencia de otros centros de salud es el entusiasmo que ponemos en						X		X		X		

		el logro de los objetivos institucionales.											
		4. En el centro de salud se ofrece un ambiente que estimula a los trabajadores a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.					X		x		X		
		5. En este centro de salud se acostumbra a reconocer los esfuerzos de trabajadores y existe un justo reconocimiento.					X		x		X		
	Valores	6. La credibilidad de los jefes se ha sustentado, a través del tiempo, en la coherencia que han logrado establecer entre lo que dicen y hacen.					X		x		X		
		7. En el centro de salud se reconoce la puntualidad de todos los trabajadores.					X		x		X		
		8. En este centro de salud, al asignar los recursos materiales, siempre se ha					X		x		X		

		procurado hacerlo con equidad y, al culminar un proyecto, se acostumbra a presentar el balance correspondiente.											
		9. En el centro de salud existe respeto mutuo entre los trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión y camaradería.					X		x		X		
		10. Todos los trabajadores tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del centro de salud.					X		x		X		
		11. La existencia de canales de comunicación, ágiles y expeditos, garantizan el éxito de nuestro trabajo en salud.					X		x		X		
	Comunicación	12. Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores.					X		X		x		

		13. En este centro de salud acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.						X		x		X		
		14. Los jefes reconocen los derechos, dignidad y decoro de los demás.						X		x		x		
		15. Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores.						X		x		x		
		16. Los trabajadores del centro de salud trabajamos con espíritu de equipo.						X		X		X		
	Identificación	17. Se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.						X		X		x		
		18. Los cambios experimentados en el centro de salud, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora.						X		X		X		

		19. En este centro de salud la participación es voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de los objetivos institucionales.						X		x		X		
		20. Los trabajadores se identifican plenamente con el centro de salud, lo que se comprueba en la vida cotidiana y en su entorno						X		X		x		


 firma
 DNI
 18091608

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de encuesta para conocer la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017

OBJETIVO : Recoger la opinión sobre la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia

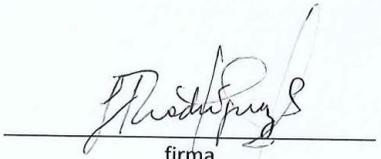
DIRIGIDO A : Personal administrativo y asistencial

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rodriguez Sánchez Luis Esteban

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mestría Derecho Empresarial



firma
DNI
18091608

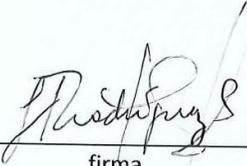
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Desempeño Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Muy satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2 Desempeño Laboral	Desempeño en relación con sus superiores	1. La cercanía y frecuencia con que es supervisado.						X		x		X		
		2. La supervisión que ejercen sobre usted.						X		X		x		
		3. Las relaciones personales con sus superiores.						X		x		X		
		4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.						X		x		X		
		5. El apoyo que recibe de sus superiores.						X		x		x		

	Desempeño con las condiciones físicas	6. La ventilación de su lugar de trabajo.						X		x		X		
		7. La iluminación de su lugar de trabajo.						X		X		x		
		8. El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.						X		x		X		
		9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						X		X		x		
		10. La temperatura de su lugar de trabajo.						X		x		X		
	Desempeño con la participación en las decisiones	11. El grado en que su institución cumple con las políticas, los procedimientos y las disposiciones.						X		X		x		
		12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.						X		x		X		
		13. Su participación en las decisiones de su Área.						X		x		x		

		14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo.						X		x		X		
		15. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.						X		X		x		
		16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						X		x		X		
	Desempeño con su trabajo	17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca						X		X		x		
		18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.						X		X		X		
		19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.						X		x		X		
		20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.						X		X		x		

Desempeño con el reconocimiento	21. Las oportunidades de ascenso que tiene.							x		x		X		
	22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.							X		X		x		
	23. El salario que usted recibe.							X		x		X		


 firma
 DNI
 18091608

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de encuesta para conocer el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia, 2017

OBJETIVO : Recoger la opinión sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Monterrey – Independencia

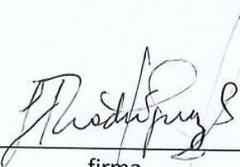
DIRIGIDO A : Personal administrativo y asistencial

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rodriguez Sánchez Luis Esteban

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mestría Derecho Empresarial



firma
DNI
18091608

Confiabilidad de los instrumentos

Cultura Organizacional

Sujetos	Preguntas																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	2	1	4	1	1	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	60
2	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	81
3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	92
4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	72
5	2	4	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	70
6	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	70
7	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	63
8	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	68
9	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	1	2	1	1	2	1	5	1	42
10	2	1	4	1	1	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	60
																					St
Media	2.7	2.6	4	2.3	2.2	3.3	3	3.5	3.5	4.1	3.9	4	3.5	3.6	3.3	3.7	3.7	3.3	4	3.6	
Varianza	2	1.6	1.33	1.57	1.07	1.34	1.33	0.72	1.8	0.3	0.3	0.4	1.6	0.7	1.6	1.3	0.9	1.1	0.7	1.2	23

**Alfa
cronbach**

0.91648

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.916	20

Desempeño Laboral

Sujetos	Preguntas																							Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
1	2	4	3	2	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	2	5	85
2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	104
3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	2	101
4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	94
5	5	4	5	5	4	4	2	2	3	1	3	2	4	3	4	4	5	5	5	4	3	1	1	79
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	86
7	1	3	4	2	2	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	5	4	1	2	2	73
8	5	4	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	83
9	2	3	5	5	5	5	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	91
10	3	4	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	2	5	87
																								St
Media	3.4	3.8	4.2	3.8	3.4	4.7	4	4.3	4	3.5	3.7	3.7	4.4	3.8	4.1	3.7	4.1	3.9	4.3	4.4	3.1	2.7	3.3	
Varianza	2.27	0.4	0.62	1.51	1.16	0.23	2	0.9	0.44	1.6	0.5	0.7	0.3	0.4	0.3	0.9	0.5	1	0.7	0.3	1	1.3	2.2	21.2

**Alfa
cronbach**

0.80032

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

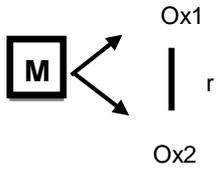
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.800	23

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey - Independencia, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Ítems	Método
¿Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey - Independencia, 2017?	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de la cultura organizacional de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.</p> <p>Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.</p>	<p>General</p> <p>Ha: Existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.</p> <p>Ho: No existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de</p>	Cultura organizacional	<p>Motivación</p> <p>Valores</p> <p>Comunicación</p> <p>Identificación</p>	<p>1 – 5</p> <p>6 – 11</p> <p>12 – 16</p> <p>17 – 20</p>	<p>Diseño de investigación</p> <p>Descriptiva -Correlacional</p>  <p>Población: 100% de los trabajadores personal asistencial (52) y personal administrativo (8) del Centro de Salud Monterrey – Independencia.</p>

	<p>Establecer si existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey – Independencia.</p>	<p>Salud Monterrey – Independencia.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Desempeño en relación con sus superiores</p> <p>Desempeño con las condiciones físicas</p> <p>Desempeño con la participación en las decisiones</p> <p>Desempeño con su trabajo</p> <p>Desempeño con el reconocimiento</p>	<p>1 – 5</p> <p>6 – 10</p> <p>11 – 16</p> <p>17 – 20</p> <p>21 – 23</p>	<p>Muestra: 53 trabajadores entre personal administrativo y asistencial del Centro de Salud Monterrey</p> <p>-Técnicas de recolección de datos.</p> <p>Encuestas</p> <p>. Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p>
--	--	---	--------------------------	---	---	--

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



Ministerio de Salud del Perú
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Monterrey, Marzo.06 2017

AUTORIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Por intermedio de la presente se hace de su conocimiento que el Licenciado Juan G. Mimbela Mogollon con DNI N° 44010800, estudiante de Maestría en la Universidad César Vallejo Filial Huaraz, tiene el permiso para realizar la Aplicación de su Técnica de Investigación "Encuesta" del Trabajo que lleva por título "Cultura Organizacional y Desempeño Laboral" a todo el Personal Administrativo y Asistencial del Centro de Salud Monterrey, para ello lo ejecutara en el momento que el personal cuente con el tiempo y la disponibilidad dentro de sus actividades programadas

En ese sentido en cumplimiento con el área de Docencia y Capacitación deberá presentar su informe final con los resultados obtenidos bajo responsabilidad.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
MICRORED MONTERREY

Lic. Lourdes Mendoza Vargas
JEFATURA



MINISTERIO DE SALUD
MICRORED MONTERREY

GIGY SEGURA GAMARRA
JEFATURA DE PERSONAL

Anexo 4: Otros

Consentimiento informado

**DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ENCUESTA
DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Objetivo del Proyecto

La escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo en coordinación con el Lic. Juan Gabriel Mimbela Mogollón están realizando unas encuestas a los trabajadores del Centro de Salud Monterrey, para recoger las opiniones sobre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral que presentan.

Información a los trabajadores

Si usted decide participar en este proyecto, se le pedirá que complete un cuestionario. El cuestionario es completamente voluntario. Su situación laboral no se verá afectada de ninguna manera si usted decide no participar.

El coordinador del presente proyecto está obligado por ley a proteger su información. No daremos su identidad, su información de contacto, o ningún tipo de información sobre usted a nadie fuera del su centro de labor. Sólo el coordinador del presente proyecto verá este cuestionario. No pondremos ninguna de sus respuestas junto con su nombre.

Al contestar las preguntas del cuestionario, usted ayudará a mejorar la cultura organizacional y el desempeño laboral de su centro de labor.

Si usted tiene cualquier pregunta sobre este proyecto o sobre el cuestionario, por favor, pregunte a la persona que está trabajando con usted o puede preguntar por el Lic. Juan Gabriel Mimbela Mogollón.

Su firma abajo indica que:

- Ud ha leído y entiende la información de este consentimiento o se le ha leído en voz alta y se le ha explicado;
- Ud está de acuerdo en participar en este proyecto; sabe que puede dejar de contestar cualquier pregunta si así lo desea: y
- Ud ha recibido una copia de este consentimiento para que pueda guardarla.

Firma

Fecha

Por favor, su nombre con letras de imprenta: _____

Base de Datos Cultura organizacional																							
N°	MOTIVACIÓN					VALORES						COMUNICACIÓN					IDENTIFICACIÓN					TOTAL	CLASIFICACION
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	1	2	1	1	2	1	5	1	42	INADECUADO	
2	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	81	ADECUADO	
3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	72	ADECUADO	
4	2	1	4	1	1	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	60	ADECUADO	
5	2	4	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	70	ADECUADO	
6	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	92	ADECUADO	
7	2	1	4	1	1	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	60	ADECUADO	
8	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	63	ADECUADO	
9	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	70	ADECUADO	
10	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	68	ADECUADO	
11	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	66	ADECUADO	
12	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	65	ADECUADO	
13	2	2	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	5	5	61	ADECUADO	
14	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	ADECUADO	
15	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	89	ADECUADO	
16	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	49	INADECUADO	
17	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	71	ADECUADO	
18	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	95	ADECUADO	
19	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	95	ADECUADO	
20	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	5	72	ADECUADO	
21	3	3	1	3	1	4	4	3	2	3	3	4	1	1	4	2	4	1	3	3	53	ADECUADO	
22	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	86	ADECUADO	
23	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	73	ADECUADO	
24	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	64	ADECUADO	

25	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	3	3	1	2	3	2	3	2	4	4	52	ADECUADO
26	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	61	ADECUADO
27	4	4	5	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	75	ADECUADO
28	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	71	ADECUADO
29	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	70	ADECUADO
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	42	INADECUADO
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	76	ADECUADO
32	1	2	4	1	1	2	3	3	4	4	4	4	1	1	3	2	3	3	3	3	52	ADECUADO
33	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	ADECUADO
34	2	2	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	54	ADECUADO
35	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	78	ADECUADO
36	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	63	ADECUADO
37	2	4	5	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	5	75	ADECUADO
38	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	68	ADECUADO
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	82	ADECUADO
40	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	49	INADECUADO
41	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	56	ADECUADO
42	1	1	4	1	1	1	1	1	3	5	3	5	1	1	5	5	1	4	5	5	54	ADECUADO
43	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	1	1	2	2	38	INADECUADO
44	3	1	4	1	1	1	1	3	3	4	1	1	2	2	1	1	2	4	4	3	43	INADECUADO
45	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	4	2	3	3	4	3	4	64	ADECUADO
46	4	3	4	3	4	4	2	4	5	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	70	ADECUADO
47	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	68	ADECUADO
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	83	ADECUADO
49	5	5	4	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	87	ADECUADO
50	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	92	ADECUADO
51	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	83	ADECUADO

52	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	74	ADECUADO
53	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	90	ADECUADO

Base de Datos de Desempeño Laboral																									
N°	Desempeño en relación con sus superiores					Desempeño con las condiciones físicas					Desempeño con la participación en las decisiones						Desempeño con su trabajo				Desempeño con el reconocimiento			TOTAL	CLASIFICACION
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	2	101	ALTO
2	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	94	ALTO	
3	5	4	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	1	82	ALTO
4	5	4	5	5	4	4	2	2	3	1	3	2	4	3	4	4	5	5	5	4	3	1	1	79	ALTO
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	86	ALTO
6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	104	ALTO
7	1	3	4	2	2	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	5	4	1	2	2	73	ALTO
8	1	1	5	5	5	5	2	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	5	82	ALTO
9	1	4	3	2	1	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	1	5	81	ALTO
10	1	4	3	2	1	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	2	5	82	ALTO
11	2	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	83	ALTO
12	3	1	3	2	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	1	4	76	ALTO
13	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	1	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	1	80	ALTO
14	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	93	ALTO
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	108	ALTO
16	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	94	ALTO
17	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	98	ALTO
18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	101	ALTO
19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	101	ALTO
20	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	105	ALTO
21	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	92	ALTO

22	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	88	ALTO	
23	3	3	2	2	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	1	3	2	2	5	3	3	1	3	64	ALTO
24	3	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	75	ALTO	
25	2	2	2	2	2	3	3	1	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	47	BAJO
26	4	4	4	4	5	5	5	2	4	1	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	5	1	1	83	ALTO
27	2	4	5	4	2	2	5	5	1	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	83	ALTO
28	3	4	4	4	4	1	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	83	ALTO
29	2	4	5	4	2	2	5	5	1	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	83	ALTO
30	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	60	ALTO
31	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	3	2	88	ALTO
32	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	5	103	ALTO
33	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	103	ALTO
34	4	3	4	4	4	2	4	2	2	1	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	4	69	ALTO
35	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	84	ALTO
36	3	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	79	ALTO
37	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	90	ALTO
38	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	91	ALTO
39	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	105	ALTO
40	3	3	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	2	63	ALTO
41	4	2	2	2	1	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	61	ALTO
42	3	3	3	3	2	4	4	2	1	2	2	2	4	2	1	3	4	2	4	4	2	2	1	60	ALTO
43	3	3	2	2	1	5	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	2	2	1	57	BAJO
44	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	91	ALTO
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	91	ALTO
46	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	91	ALTO
47	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	105	ALTO
48	3	5	4	5	3	3	4	4	2	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98	ALTO

49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	104	ALTO
50	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	102	ALTO
51	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	101	ALTO	
52	5	4	5	5	5	3	5	3	3	2	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	92	ALTO
53	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	94	ALTO