



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura Organizacional de los trabajadores en dos  
Establecimientos de Salud de la Dirección de Redes  
Integradas de Salud Lima Norte 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Almanza Huamaní, Julia Josefina

**ASESOR:**

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**

Ciencias Médica

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ**

**2018**



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ALMANZA HUAMANI JULIA JOSEFINA

Para obtener el Grado Académico de *Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN DOS ESTABLECIMIENTOS DE LAS REDES INTEGRADAS LIMA NORTE, 2017**

Fecha: 1 de junio del 2018

Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: .....

SECRETARIO: Dr. Mitchell Alarcón Diaz

Firma: .....

VOCAL: Mg. Abner Chavez Leandro

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... *Limitaciones en la defensa teórica* .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *APA*
- *Revisar referencias*
- *Afinar instrumentación*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Página del jurado

---

Dr. Joaquín Vertiz Osores

**Presidente**

---

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

**Secretario**

---

Mg. Abner Chávez Leandro

**Vocal**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado a Madre y mis hermanos, quienes han estado a mi lado todo este tiempo apoyándome y compartiendo este sueño hecho realidad.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por la calidad de su enseñanza a través de docentes altamente calificados y competentes.

A mi asesor por su paciencia y sabiduría para guiarme en la elaboración de este trabajo de investigación.

A los Centros de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Centro de Salud Rímac de redes integradas Lima Norte por brindarme la oportunidad de investigar una problemática que al final ayudara a la institución.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Julia Josefina Almanza Huamaní, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08602651, con la tesis titulada Cultura organizacional comparativa en dos Centro de Salud de redes integradas Lima Norte 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, no copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 17 de Marzo de 2018

Julia Josefina Almanza Huamaní

DNI: 08602651

## Presentación

Señores miembros del Jurado

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Los Olivos, se les presenta la Tesis titulada: “Cultura organizacional comparativa en dos Centro de Salud de redes integradas Lima Norte 2017”. En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister de los Servicios de Salud.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos, En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación técnica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos, En el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación, En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas: y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos

Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, a parte de un modesto esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación positiva con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimientos de investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Antecedentes	18
1.2.1. Internacionales	18
1.2.2. Nacionales	21
1.3. Fundamentación técnica, científica y humanista	24
1.3.1. Bases teóricas de la cultura organizacional	24
1.4. Formulación del Problema	34
1.5. Justificación	36
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	38
<b>II. Método</b>	
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Definición conceptual de la variable	43

2.2.1. Definición operacional de la variable	43
2.3 Población, muestra y muestreo	45
2.3.1. Población	45
2.3.2. Muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.4.1. Técnicas de recolección	46
2.4.2. Instrumentos de recolección	46
2.4.3. Validez	48
2.4.4. Confiabilidad	48
2.4.5. Métodos de análisis de datos	49
2.5. Aspectos éticos	49
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Estadística descriptiva	52
3.2. Estadística inferencial	61
3.2.1. Contrastación de la hipótesis específica	62
<b>IV. Discusión</b>	68
<b>V. Conclusiones</b>	73
<b>VI. Recomendaciones</b>	75
<b>VII. Referencia Bibliográficas</b>	78
<b>VIII. Anexos</b>	82

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Tipos de cultura organizacional	34
Tabla 2.	Matriz de Operacionalizacion de la Variable: Cultura Organizacional	44
Tabla 3.	Población	45
Tabla 4.	Baremo de la variable Cultura organizacional	47
Tabla 5.	Juicio de expertos	48
Tabla 6.	Estadístico de fiabilidad de la variable: Cultura organizacional	49
Tabla 7.	Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Rímac	52
Tabla 8.	Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Rímac	53
Tabla 9.	Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Rímac.	54
Tabla 10.	Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Rímac.	55
Tabla 11.	Resultados hallados del nivel de innovaciones en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de innovación en el Centro de Salud Rímac.	56
Tabla 12.	Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas en el Centro de Salud Rímac.	57
Tabla 13.	Resultados hallados del nivel de orientación a los resultados del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados	59

hallados del nivel de orientación a los resultados en el Centro de Salud Rímac.

Tabla 14.	Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Rímac.	60
Tabla 15.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de cultura organizacional	61
Tabla 16.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de competitividad	62
Tabla 17.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de responsabilidad social	63
Tabla 18.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de apoyo	64
Tabla 19.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de innovación	64
Tabla 20.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de énfasis en las Recompensas	65
Tabla 21.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de la orientación a los resultados	66
Tabla 22.	Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de la estabilidad	67

## Índice de figuras

		Página
Figura 1.	Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulando y Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Rímac	52
Figura 2.	Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulando y Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Rímac	53
Figura 3.	Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Rímac	54
Figura 4.	Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Rímac	55
Figura 5.	Resultados hallados del nivel de innovaciones en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de innovación en el Centro de Salud Rímac	56
Figura 6.	Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas en el Centro de Salud Rímac	58
Figura 7.	Resultados hallados del nivel de orientación a los resultados del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de orientación a los resultados en el Centro de Salud Rímac	59
Figura 8.	Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Rímac	60

## Resumen

La presente investigación titulada: Cultura Organizacional de los trabajadores en dos Establecimientos de Salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte 2017, tuvo como objetivo general comparar el nivel de la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017. Los instrumentos que se utilizaron fue el cuestionario en escala de Likert para la variable Cultura organizacional. Este instrumento fue sometido a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad

El método empleado fue hipotético deductivos, el tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo; no experimental transversal de tipo observacional; nivel descriptivo. La población estuvo formada por 50 trabajadores del centro de salud Laura Rodríguez y de 62 trabajadores para el centro de salud Rímac y la muestra fue censal. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Existen diferencias en el nivel de la cultura organizacional. Entre los dos centros de salud de Redes integradas Lima Norte en el año 2017.

**Palabras claves:** Cultura organizacional, competitividad, innovación.

### **Abstract**

The present research entitled: Organizational Culture of workers in two Health Establishments of the Directorate of Integrated Health Networks Lima North 2017, had as a general objective to compare the level of organizational culture between the two health centers of integrated networks Lima Norte in the year 2017. The instruments that were used was the Likert scale questionnaire for the Organizational Culture variable. This instrument was subjected to the respective analysis of reliability and validity, which determined that the questionnaires have the validity and reliability.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, quantitative approach; experimental non-experimental cross-sectional type; descriptive level. The population consisted of 50 workers from the Laura Rodríguez health center and 62 workers for the Rímac health center and the sample was census. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic.

There are differences in the level of organizational culture. Between the two health centers of Integrated Networks Lima Norte in the year 2017.

**Keywords:** Organizational culture, competitiveness, innovation.

## **I. Introducción**

Este trabajo de investigación trata sobre la cultura organizacional de los trabajadores en dos establecimientos de salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.

Desde mucho tiempo atrás se ha considerado muy importante la cultura organizacional, ha sido un tema de suma importancia e interés desde hace décadas hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones institucionales para convertirse en un elemento de elevada importancia. En el presente trabajo tratare de dejar lo más claro posible el concepto de la cultura organizacional y sus implicancias dentro de la administración de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.

La cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa o las instituciones del estado, y se puede determinar observando sus estrategias, estructuras y sistemas, una buena organización formada de valores y normas permite a identificarse cada uno de los individuos con su institución y cultivar conductas positivas dentro de una institución obteniendo mayor productividad y fuera de la institución demostrando al público una buena imagen del lugar donde labora y las satisfacciones que se obtiene en la institución.

Actualmente en las instituciones de salud, existen trabajadores desmotivados, conflictos laborales debido al abuso de las autoridades de la administración pública, las nociones de la cultura organizacional se transmiten de generación a generación y se va transformando de acuerdo a las influencias internas y externas producto de la dinámica organizacional.

En este trabajo de investigación se ha determinado, que en los dos establecimientos de salud existe deficiencia de cultura organizacional, puesto que en la encuesta aplicada a los trabajadores de los dos establecimientos arrojaron que el 80% de los trabajadores no conocen la cultura organizacional y 20% si conocen la cultura organizacional en forma empírica.

Esto significa que en las instituciones de salud no se percibe el clima organizacional que es fundamental entre los trabajadores y los funcionarios de las

instituciones y esto repercute de manera negativa el desarrollo de las actividades propias de la salud por falta de liderazgo de los funcionarios del sector salud.

Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los trabajadores del sector salud, si los trabajadores se comprometen y son responsables significa que la cultura laboral es positiva y fuerte y encamina a la institución hacia el éxito. El clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los trabajadores de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de los trabajadores frente a las características y calidad de la cultura organizacional.

### **1.1. Realidad problemática**

Las organizaciones como toda institución tienen características propias que distinguen de otras instituciones, además, como organización tiene sus reglas y política propia. Están compuestas una serie de conductas e interacciones en su interior, las que determinadas son los miembros que la integran. Lo cual lo realizan por medio de creencia y valores comportamientos, conductas que tiene cada trabajador de la empresa o institución, la cultura organizacional existe en todo nivel, es la que permite condicionar la existencia de normas que regular el comportamiento de la organización, la cultura organizacional es la que regula la actitud de los trabajadores incluido del jefe, lo cual permite que su modo de pensar y sentir sea racional que mantenga la unida en el establecimiento.

Conocer la cultura en una organización es de suma importancia pues a través de ella se expresa con claridad las actitudes y conductas y valores que ha de tener los trabajadores en el área donde trabaja, esto constituye la base de su desempeño empresarial o institucional.

Por lo tanto, es de suma importancia que la cultura organizacional este bien establecida ya que por medio de ellas se define, además se construye temperamento y personalidad propia de una institución, por ende se hace necesario que los empleados se sienten comprometido con la identidad de la institución,

además puedan trabajar de una manera adecuada, satisfactoria en bien de ellos mismo como de los usuarios.

A nivel Internacional, en el trabajo de investigación en la ciudad de Guayaquil Ecuador, se encontró que los resultados revelaron, un clima organizacional con 89% de favorabilidad, además se observaron algunas dimensiones de la cultura organizacional que necesitan fortalecimiento como cooperación y entrenamiento y reconocimiento

En Colombia, después de realizar un estudio en un centro penitenciario, se encontró como resultado que, el 26,32% de las áreas (5 áreas/17) tiene un tipo de cultura proactiva con una valoración promedio de 66,35, puntuación muy superior al promedio organizacional, por lo tanto, en América Latina la cultura organizacional es variada, lo que indica que, las empresas se requieren seguir mejorando en beneficio de los clientes y/o usuarios de las empresas o instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios.

A nivel Nacional, en un estudio realizado en Chiclayo se encontró como resultado que el 90% están de acuerdo con una cultura de mercado en el área de cirugía y 10% están en desacuerdo.

En la Unidad Ejecutora N° 400, Ministerio de Salud (MINSA), Tarapoto, los trabajadores poseen una fuerte cultura organizacional los cuales demuestran en las dimensiones, es decir transmiten valores, amabilidad, innovación y están de acuerdo, cooperan y se agradan unos a otros para brindar un servicio calidad, en esta unidad ejecutora saben trabajar en equipo.

La cultura organizacional en los Centros de Salud de las redes integradas Lima Norte, generalmente están conformadas por las actitudes y costumbres y su modo de expresarse que son compartidos con el personal que trabajan, para lo cual es importante documentos como las normas técnicas, reglas de actitudes y valores así como el lenguaje técnico científico. Los clientes refieren incomodidad en cuanto

a las atenciones, por eso es que esta investigación; por eso, el propósito de esta investigación es, comparar la cultura organizacional de los trabajadores de dos centros de salud 1-4, de dos diferentes distritos de las redes integradas de Lima Norte, con la finalidad de conocer la cultura organizacional de los trabajadores en beneficio de los usuarios.

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Internacionales**

Neri (2017) en su tesis *Cultura organizacional y justicia organizacional en el hospital la carlota Montemorelos, nuevo León México* presentó como objetivo determinar el grado de cultura y justicia organizacional percibidos por los trabajadores del hospital la carlota. El trabajo fue cualitativo, descriptivo, transversal, la población fue conformada de 120 empleados del hospital, la muestra quedó conformada por 74 empleados, se utilizó dos instrumentos, para medir justicia organizacional con 18 ítems, para cultura organizacional con 26 ítems, como resultado se obtuvo que, existe una relación lineal positiva y significativa entre la variable cultura organizacional y justicia organizacional, se encontró un valor de  $r$  de 750 y un nivel de significancia  $p$  de .000. Para dicho nivel de significancia ( $p < .05$ ), por lo tanto se determinó rechazar la hipótesis nula y retener la hipótesis de relación entre ellas

Soto (2016) en su tesis *Caracterización de la cultura organizacional y propuesta de intervención. Caso Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC 2012 Colombia* presentó como objetivo caracterizar el estilo de cultura organizacional del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC. El trabajo fue de tipo exploratorio, la población estuvo conformada por los funcionarios del INPEC, de todos los niveles, áreas, regionales y demás características demográficas que pueden segmentar la población, no se tiene información específica de cómo se realizó la selección de la muestra que se estudió; sin embargo se conoce que este fue por conveniencia y por el interés de las directivas de la entidad que requerían información específica de ciertas áreas y grupos de la

población. En base a los resultados el 26,32% de las áreas (5 áreas<sup>17</sup>) tiene un tipo de cultura proactiva con una valoración promedio de 66,35, puntuación muy superior al promedio organizacional; es decir que estas áreas en particular tienen muy buenas prácticas en cuanto a la capacidad de anticipar, percibir y responder a las demandas del entorno gracias a la planeación, la orientación al cliente, los resultados y la adaptación al cambio.

En la tesis *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental de Guatemala* de Figueroa (2015) consignó como “objetivo establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”. Esta investigación de tipo correlacional, el estudio se realizó con un grupo de 47 trabajadores de una dependencia, entre las edades de 18 a 50 años, de diferente sexo, el instrumento utilizado para obtener los resultados de la cultura organizacional fue el de Olmos y Socha (2006), el cual se aplicó individualmente a los sujetos del estudio; el instrumento contiene 18 reactivos, evaluando los siguientes factores: valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que la cultura organizacional no se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra, del mismo modo se evidenció que el total de la media de la evaluación del desempeño es de (92.28) lo cual significa que el desempeño de los empleados siempre es excepcional y superior en todas las áreas, funciones y aptitudes personales que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en relación con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución.

Para los autores Montes y Ruiz (2014) señalaron en su tesis *Análisis de la cultura organizacional y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa MARCIMEX S.A. del Cantón Naranjito Ecuador*, tuvieron como

propósito recopilar la información necesaria que nos permita conocer el nivel de satisfacción de los clientes, dado que, posibles falencias en la cultura organizacional, podrían influir en el desempeño laboral de la organización. Por su finalidad fue aplicada, por su objetivo gnoseológico fue descriptiva, por su contexto fue de campo, por el control de las variables fue no experimental y por su temporalidad fue transversal; la población y la muestra estuvieron formadas por 1400 y 302 clientes respectivamente. En base a los resultados la investigación concluyó que el 90% del personal encuestado, manifestó que para lograr una excelente operatividad en la empresa, se requiere de una buena cultura organizacional, considerando así las siguientes variables: el comportamiento individual, las relaciones interpersonales, la comunicación entre jefes y subordinados, la motivación, el nivel de supervisión, capacitaciones constantes, entre otras.

En la tesis *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador* de Falcones (2014), se presentó el objetivo determinar las características de la cultura organizacional dominante en la Unidad de Negocio de Supply Chain de Nestle Ecuador. Para ello se empleó investigación de tipo descriptivo con corte transversal, la población que fue investigada corresponde a 57 personas, entre personal operativo y ejecutivos, se tomó una muestra de 30 personas, de las cuales la mayoría era personal operativo con 1 a 5 años de servicios, entre 21 y 29 años de edad, y con estudios universitarios completos, para el levantamiento de la información se aplicaron como técnicas, la encuesta y la entrevista, mediante la encuesta, se aplicó el cuestionario Nestlé que midió el nivel de satisfacción laboral el cual incluyeron varias dimensiones que permitieron medir la cultura de la organización. Como conclusión los resultados revelaron un clima organizacional con 89% de favorabilidad, además se observaron algunas dimensiones de la cultura organizacional que necesitan fortalecimiento como cooperación, entrenamiento y reconocimiento.

Calderón (2013) señaló en su tesis *La cultura organizacional en la estabilidad laboral (Estudio realizado en lubricantes La Calzada S.A.) Guatemala*, tuvo como objetivo conocer las razones para descubrir si la cultura organizacional afecta la estabilidad laboral, según la percepción de un grupo de colaboradores de una empresa de venta de lubricantes y baterías para carro la Calzada S.A. de Retalhuleu. La muestra de estudio estuvo conformada por un número de 26 colaboradores que tienen un mínimo de un año de laborar en la empresa, el instrumento que se utilizará en el estudio es la escala de Likert, es una clase de medida compuesta con la intención de mejorar los niveles en la investigación social mediante el uso de categorías de respuestas estandarizadas, la investigación que se realizó fue de tipo descriptivo estudia, interpreta y refiere que fue un campo de estudio amplísimo, utiliza relaciones, correlaciones estructuradas, variables independientes y dependientes. La investigación concluyó que la cultura organizacional que maneja la empresa, no es estable ya que determina el comportamiento de los trabajadores, provocando inestabilidad en el rendimiento individual siendo deficiente el rendimiento de las labores del puesto. Por otro lado, el desarrollo de la cultura organizacional no permite a los integrantes de la organización ciertas conductas como responsabilidad y compromiso hacia los colaboradores evitando la participación constante con una conducta madura la cual no permite una organización laboral abierta y humana que transmite a sus colaboradores inestabilidad laboral.

### **1.2.2. Nacionales**

En este apartado se inicia con la tesis *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015* de Lino (2017), presentó como “objetivo determinar la relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho - 2015”. La muestra de estudio estuvo conformada por 250 trabajadores nombrados del Hospital Regional de Huacho – 2015, como instrumentos de diagnóstico se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert; esta investigación fue elaborada bajos los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo este diseño de

investigación no experimental de tipo correlacional. Así mismo los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados y aplicados mediante un software estadístico que se denomina SPSS versión 21 para los casos de las variables. En cuanto a los resultados se menciona que habiendo sometido los resultados de la encuesta para la prueba de estadística de Rho de Spearman se ha visto que existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral se encontró un valor calculado  $p=0,000$  a un nivel de significancia de 0,05 bilateral, así como un nivel de correlación de 0,688; lo cual nos indica que existe una moderada relación positiva.

Hernández (2016) señaló en su tesis *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Área de Cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo*, tesis de la Universidad Señor de Sipán de Pimentel. Su objetivo fue determinar si existe relación entre la cultura organizacional con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital Naylamp -Chiclayo. En cuanto al uso de la metodología fue de tipo descriptivo correlacional. Elaboró y aplicó una encuesta mediante la escala de Likert, con 22 ítems para la muestra se contó con 70 trabajadores. Se determinó que si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el hospital Naylamp, la variable que predominó fue la cultura de mercado en el área de cirugía, el 90% de trabajadores está de acuerdo, y el 10% están en desacuerdo con relación al desempeño laboral. En conclusión la variable de la cultura organizacional y el desempeño laboral se halla estrechamente

Solier y Cisneros (2014) en su tesis *Incidencia de la cultura y clima organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el hospital de apoyo de Huanta* "Daniel Alcides Carrión" señalaron que el objetivo de la investigación fue analizar los elementos de la cultura y clima organizacional en la efectividad de la dirección de personal del dicho hospital, la metodología de la investigación fue descriptivo correlacional, la población para la muestra fue todos los trabajadores del hospital 144 en total, el tamaño de la muestra se calculó con el nivel de confianza 95% con margen de 5% por carecer de información previa, se estimó que el valor de  $p = 80\%$  y  $q = 20\%$ , concluyeron mencionado, que, del análisis de

las teorías y términos sobre cultura y clima organizacional, así como la efectividad de personal; se concluye que estos términos son de relevada importancia y practica en cualquier organización de ello se desprende la efectividad de las mismas.

Para Dávila (2014) en su tesis *Relación del trabajo en equipo con la cultura organizacional de los trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 400, Ministerio de Salud – MINSA, Tarapoto, periodo 2012-2013*, tesis de la Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto. Señaló como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con la cultura organizacional de los trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 400 Ministerio de Salud – MINSA, Tarapoto periodo 2012 – 2013. La investigación fue descriptivo y su forma fue inductivo – deductivo, la población y muestra estuvo conformada por 77 colaboradores asignadas del siguiente orden: 1 directora general o administradora. 9 secretarias, 8 jefes, 59 Operarios, con diseño correlacional es aplicado con el objeto de precisar que existía relación entre las variables. La investigación concluyo que la organización posee una fuerte cultura organizacional los cuales demuestran las dimensiones es decir transmiten valores, amabilidad, innovación y están de acuerdo, cooperan y se agradan unos a otros para brindar un servicio calidad.

En la tesis *Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. Luis N. Sáenz PNP 2010*, de Chumpitaz (2014), tuvo como objetivo determinar la cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” Policía Nacional del Perú, según la tipología cultural de Harrison orientada al poder, rol, tarea y persona. Para la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, método descriptivo, corte transversal, nivel aplicativo, la muestra final sujeto de estudio, estuvo constituida por 134 enfermeras asistenciales, la muestra por cada servicio del hospital, se obtuvo por muestreo probabilístico estratificado, la elección de los elementos muestrales de cada servicio se realizó al azar simple, también participaron 19 enfermeras directivas, obteniéndose 153 participantes. En cuanto al análisis de datos, se utilizó la estadística descriptiva, en función de la frecuencia y porcentaje, por lo tanto se 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.

Llanos (2013) señaló en su tesis *Influencia de los factores de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Centro Médico Especializado EsSalud Casa Grande – Distrito de Casa Grande*, tesis de la Universidad Nacional de Trujillo. Consignó como objetivo analizar la influencia de los factores de la cultura organizacional tales como: el énfasis en el trabajo en equipo, el liderazgo y el compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal del Centro Médico Especializados – EsSalud Casa Grande en el año 2011. La investigación fue de método hipotético – deductivos, con técnica de recolección de datos la encuesta y su instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por 53 trabajadores y su muestra fue de 34, el tipo fue no aplicada, de diseño explicativa – causal. La investigación concluyó que el 100% del personal encuestado considera que los factores internos de la cultura organizacional más resaltantes en el establecimiento de salud son el trabajo en equipo, el ejercicio del liderazgo y el compromiso organizacional.

### **1.3. Fundamentación técnica, científica y humanista**

#### **1.3.1. Bases teóricas de la cultura organizacional**

Dentro de la organización la cultura organizacional sirve de marco y genera las pautas como el personal debe dirigirse dentro de la organización. Actualmente es relevante que las organizaciones confeccionen estructuras tolerantes al cambio y que este se realice por el aprendizaje de sus empleados; se debe ocasionar condiciones para impulsar equipos que tengan un desempeño alto, comprendiendo que el aprendizaje dentro del equipo comprende generar valor a las actividades y mayor adaptación al cambio con una visión más amplia dirigida a la innovación.

## **Definiciones de cultura organizacional**

Para Robbins y Judge (2013) definen a la cultura organizacional como “un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de los demás”. (p. 513)

Mientras que Arbaiza (2010) menciona que la cultura organizacional sirve como:

Marco de referencia a los miembros de la organización, pues de las pautas acerca de cómo las personas deben conducirse en ella. Además, la cultura es aprendida, pues evoluciona con nuevas experiencias y puede ser cambiada si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje. La cultura se trasmite con el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional. En otras palabras, las personas no solo aprenden, la internalizan y la reafirman en su conducta, sino que además pueden transformarla. Esta transformación se debe a los diversos aspectos del entorno social que exigen una innovación y adaptación en las personas involucradas frente a nuevas formas de convivencia y distintos modelos de organización. (p. 386)

Por otro lado Hellriegel y Slocum (2009) mencionaron que la cultura organizacional refleja:

Los valores, creencias y actitudes que han aprendido y comparten sus miembros. Las culturas de las organizaciones evolucionan lentamente con el transcurso del tiempo. A diferencia de los enunciados de la misión y la visión, las culturas no suelen estar de forma escrita y, sin embargo, son el alma de las organizaciones. Una cultura es un conjunto de tradiciones y reglas tacitas que operan las 24 horas del día. La función

de la cultura pesa mucho al determinar la calidad de vida que existe en la organización (p. 458).

Todas las organizaciones al igual que las personas presentan culturas específicas, por esta razón para conocer a los diversos Centros de Salud de redes integradas de Lima Norte, primero se debe conocer su cultura, esto se logra trabajando en estos centros, formar parte de ellos y participar en sus procesos y actividades. Como lo mencionaron los autores antes citados la cultura no es visible, solo se observa a partir de los efectos o consecuencias, por ello se le puede asemejar a un iceberg donde en la parte superior, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales son sus elementos físicos como el local, la ubicación, el orden de las oficinas y escritorios, la metodología de trabajo, la tecnología utilizada, los puestos de trabajo y las políticas administrativas de personal; mientras que la parte no visible o sumergida continuando el ejemplo son los más difíciles de ver o percibir, en este punto están las manifestaciones sociológicas y psicológicas de la cultura organizacional.

### **Dimensiones**

La cultura organizacional se mide a través de las siguientes características, que fueron desarrolladas por los autores mencionados en las definiciones; por ello se inicia con los autores tomados como base Robbins y Judge (2013) quienes señalaron que existen siete características fundamentales como innovación y aceptación del riesgo, atención al detalle, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos, agresividad y estabilidad; de los cuales se seleccionan a las tres dimensiones por relacionarse más con el ámbito de la investigación, estas dimensiones son: atención a los detalles, la orientación a los resultados y la orientación a la gente.

1. Dimensión competitividad.
2. Dimensión responsabilidad social
3. Dimensión apoyo

4. Dimensión Innovación
5. Dimensión énfasis a las recompensas
6. Dimensión orientación a los resultados
7. Dimensión estabilidad

### **Innovación y aceptación del riesgo**

Los mismos autores Robbins y Judge (2009, p. 551) manifestaron que es “el grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos”.

Para Gómez y Belkin (2002, p. 121) es el “grado en el cual se alienta a los trabajadores a ser innovadores y asumir riesgo”.

### **Atención a los detalles**

Según Robbins y Judge (2009, p. 551) se define como el “grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles”.

Del mismo modo Gómez y Belkin (2002, p. 121) explicaron que es el “grado en el cual se espera que los trabajadores demuestren precisión, análisis y atención a los detalles”.

### **Orientación a los resultados**

Robbins y Judge (2009, p. 552) mencionaron que es el “grado en que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos”.

Gómez y Belkin (2002, p. 121) explicaron que es el “grado en el cual los gerentes enfocan su atención a los resultados o efectos, y no en las técnicas y procesos mediante los cuales se logró obtener esos resultados”.

### **Orientación a la gente**

Los autores Robbins y Judge en su libro comportamiento organizacional (2009, p. 552) manifestaron que es “el grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización”.

Por otro lado, Gómez y Belkin (2002, p. 121) lo llamaron orientación hacia las personas que fue el “grado en el cual las decisiones administrativas toman en consideración el efecto de los resultados sobre las personas que están dentro de la organización”.

### **Orientación a los equipos**

Robbins y Judge (2009, p. 552) mencionaron que es “el grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos”.

Gómez y Belkin (2002, p. 121) lo consideraron como el “grado en el cual las actividades de trabajo están organizadas en torno de equipos, no de individuos”.

### **Agresividad**

Los autores Robbins y Judge (2009, p. 552) manifestaron que es “el grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil”.

Conocido por Gómez y Belkin (2002, p. 121) como energía que se refiere al “grado en el cual las personas son competitivas, en lugar de mostrarse accesibles y serviciales”.

### **Estabilidad**

Los mismos autores Robbins y Judge (2009, p. 552) manifestaron que es “el grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo en contraste con el crecimiento”.

Gómez y Belkin (2002, p. 121) mencionaron que la estabilidad es el “grado en el cual las actividades de la organización ponen énfasis en mantener el statu quo en oposición al crecimiento”.

Con el propósito de tomar como instrumento de recolección de datos se tomó como cuestionario el elaborado por Heinzmann y Netto en el año 2014, para definir la variable del instrumento a través de la aplicación del modelo de “Perfil de Cultura Organizacional - PCO” desarrollado por O’Reilly et al en el año 1991, revisado y adaptado por Sarros et al en el año 2005, según Heinzmann y Netto (2014, p. 40) las dimensiones de la cultura organizacional fueron:

### **Competitividad**

Describe la competitividad de la organización según sus recursos, existe un fuerte sentido de a dónde va la empresa y la calidad se toma en serio para el mejoramiento de los trabajadores.

### **Responsabilidad Social**

Implica el desarrollo de relaciones con la sociedad a través de contribuciones positivas en el proceso de la realización de negocios de la organización.

### **Apoyo**

Describe valores o normas para las relaciones interpersonales y, además, indica el nivel en el cual se organizan las tareas de trabajo en base a equipos en lugar de individuos.

### **Innovación**

Implica nuevas ideas, rapidez para adaptarse a las oportunidades, y la toma de riesgos.

### **Énfasis en las recompensas**

Hace hincapié en el nivel en que las asignaciones de recompensa se justifican en el desempeño del empleado en contraste con la antigüedad, favoritismo o cualquier otro criterio de no ejecución.

### **Orientación a los resultados**

Se refiere a cuando los gerentes se enfocan en obtener solo resultados, y no en los procesos mediante los cuales se está logrando.

### **Estabilidad**

Hace hincapié en la estabilidad, la ejecución de los reglamentos y de mantenimiento interno, y se esfuerza para mantener la coherencia y el control a través de tareas claras.

### **Importancia**

En una empresa la cultura organizacional se convierte en su médula y por ello se encuentra presente en la totalidad de las funciones y actividades que realizan los trabajadores. La cultura nace con la sociedad, vive en base a la administración de los recursos y se convierte en un activo componente que promueve el desenvolvimiento de la sociedad. Por ello y según Luna y Pezo (2005, p. 54) la cultura es importante porque “determina la forma como funciona una empresa y se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas. Es la fuente invisible donde la visión adquiere su guía de acción”.

### **Características**

Para Chiavenato (2009, p. 225) las características principales son seis, las cuales se mencionan a continuación:

Regularidad en los comportamientos. Los participantes avalan lenguajes comunes que se relacionan a la conducta y comportamiento de los individuos. Las Normas. Son conductas que tienen los miembros de una organización, respecto a la forma en la que se desarrollan las cosas.

Valores dominantes. Valores básicos y éticos que tiene una entidad y que desea que las individuos que la conforman, las compartan entre sí.

Filosofía. Son las políticas o normas que revelan creencias a la manera de tratar a los empleados o clientes.

Reglas. Son políticas o normas institucionales que evidencian las actitudes o conductas de los individuos dentro de una empresa u organización.

Clima Organizacional. Es el ambiente o clima que existe dentro de una organización, la manera en que los individuos se interrelacionan.

Por otro lado Hitt, Ireland y Hoskinsson (1999, p. 365) identifican siete características:

Promoción del aprendizaje y desarrollo humano.

Distribuciones de los talentos y los recursos entre las unidades organizacionales.

Innovación.

Visión de largo plazo.

Calidad de los productos y servicios.

Cooperación y equipos de trabajos

Valores éticos

## **Tipos de cultura**

Luna y Pezo (2005, p. 56) mencionaron que no solamente se han logrado identificar los diferentes tipos de cultura organizacional, sino que también han caracterizado las empresas de acuerdo con el modelo predominante en ellas, por ello tenemos la cultura rutinaria, la cultura burocrática, la cultura soñadora y la cultura flexible.

### **Cultura rutinaria**

Según Luna y Pezo (2005, p. 56) las empresas con este tipo de cultura presentan lo siguiente:

Las decisiones se toman en el nivel directivo, se trabaja sin objetivos claros, con operaciones del día, olvidándose del contexto y sin creatividad. Existe máxima centralización y control directo.

La dirección de la empresa se dedica la mayor parte del tiempo a tareas de rutina, decisiones operativas y algunas veces tácticas, pero casi nunca a planear y tomar decisiones estratégicas.

Los gerentes trabajan bajo presión, siempre está apurados, ocupados, sobrecargados. Resuelven siempre los asuntos y problemas urgentes y postergan los más importantes.

### **Cultura burocrática**

Según Luna y Pezo (2005, p. 56) este tipo de cultura se presenta en empresas que:

Alcanzan un crecimiento desmedido y creen que, como consecuencia, el control debe incrementarse. Para aumentar el control, incrementan las normas, procedimientos, rutinas, es decir, los obstáculos para la creatividad. Se busca hacer lo de siempre y encontrar las fallas de las personas.

### **Cultura soñadora**

Según Luna y Pezo (2005, p. 56) las empresas en las que predomina este tipo de cultura:

Se perciben como entes cuya trayectoria no puede ser desaprovechada.

Consideran que para cualquier cambio se necesita modificar la voluntad y la disponibilidad de los individuos para tomar las oportunidades del contexto. Tratan de romper con lo rutinario o burocrático pero a través del voluntariado o deseo de mejorar, sin necesariamente modificar las estructuras internas. Confunden con frecuencia la creatividad con una ilusión por cambiar, sin adoptar las medidas organizacionales que hagan posible el acceso a nuevas tecnologías.

### **Cultura flexible, innovadora, con valores compartidos**

Según Luna y Pezo (2005, p. 57) en esta cultura:

Todos los integrantes de la empresa se sienten parte de un equipo que juega, participa, asume riesgos y está dispuesto a poner lo mejor de sus capacidades para sacar adelante la visión y compromisos de la institución.

Todos tienen la percepción de buscar y aprovechar las oportunidades; para ello se crean mercados de trabajo en tiempo real y se buscan las personas y la tecnología que lo permita.

Los directivos buscan crear un clima de confianza, de tolerancia al error, pues lo entienden como una fuente de conocimiento, de mejora y de éxito.

Tabla 1.

*Tipos de cultura organizacional*

Tipos de cultura empresarial Cuadro comparativo	
Rutinaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No realiza análisis de la situación o diagnóstico estratégico.</li> <li>▪ No tiene objetivos ni metas claras y precisas.</li> <li>▪ No tiene, en general, una estrategia explícita o implícita.</li> <li>▪ Su enfoque y posicionamiento es guiado por la rutina y la costumbre.</li> <li>▪ Tiene un comportamiento hard que significa basarse en su problemática interna, sin tener en cuenta las necesidades del consumidor y la innovación.</li> <li>▪ Presenta excesiva centralización e inadecuada departamentalización.</li> <li>▪ Se considera erróneamente a la eficiencia como exceso de actividades y resolución de problemas urgentes.</li> <li>▪ Parálisis estratégica, falta de visión.</li> </ul>
Burocrática	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lentitud operativa, exceso de control y falta de acción.</li> <li>▪ Estrategia rígida y estática.</li> <li>▪ Ineficiencia en el manejo de los recursos.</li> <li>▪ Pérdida de ventajas competitivas por desaprovechamiento de las oportunidades.</li> <li>▪ Dificultad para tomar decisiones.</li> </ul>
Soñadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pensamiento influido sólo por normas o procedimientos internos.</li> <li>▪ No desarrollar el proceso de planeamiento y análisis estratégico.</li> <li>▪ Basar su desarrollo y desenvolvimiento en modelos externos, teóricos y no corroborados por la experiencia práctica.</li> <li>▪ Ausencia de programas de mejoramiento y procesos de cambio.</li> </ul>
Innovadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Basar su trabajo permanente y sostenido en programas de mejoramiento continuo.</li> <li>▪ Establecer políticas claras de incentivo y promoción de la creatividad y la capacidad innovadora.</li> <li>▪ Permanente preocupación por el desarrollo humano y la alta incorporación tecnológica.</li> </ul>

**1.4. Formulación del Problema****Problema General**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

**Problemas Específicos****Problema específico 1**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de la competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

**Problema específico 2**

¿Cuál es la diferencia de la responsabilidad social en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

**Problema específico 3**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

**Problema específico 4**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de innovación entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

**Problema específico 5**

¿Cuál es la diferencia en el nivel del énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

**Problema específico 6**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de la orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

**Problema específico 7**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de la estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?

## **1.5. Justificación**

### **Justificación Teórica**

Teóricamente la investigación se justifica porque el uso de conceptos de la variable cultura organizacional permitirá contribuir a llenar vacíos de conocimiento de las enfermeras de los Centros de Salud de redes integradas Lima Norte, los cuales serán las beneficiadas con este

### **Justificación Práctica**

La investigación se justifica en la práctica porque gracias a la información obtenida se puede intentar solucionar el problema observado, esta estructura tiene como eje principal la retroalimentación de la variable, ya que gracias a esto se mejoraran los puntos críticos y débiles, asimismo fortalecer aquellos que ofrecen resultados óptimos y fuertes.

### **Justificación Metodología**

La realización de la presente investigación se ejecutará con la colaboración del personal de salud de los Centros de Salud de redes integradas Lima Norte sujetos de estudio, utilizando como técnica de recolección de datos a la encuesta y el instrumento que fue el cuestionario el cual es un instrumento validado y que sirve para otras investigaciones

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existen diferencias significativas en el nivel de la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

## **1.6.2. Hipótesis específicos**

### **Hipótesis específica 1**

Existen diferencias significativas en el nivel de la competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### **Hipótesis específica 2**

Existen diferencias significativas en el nivel de la responsabilidad social entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### **Hipótesis específica 3**

Existen diferencias significativas en el nivel de apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### **Hipótesis específica 4**

Existen diferencias significativas en el nivel en la innovación entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### **Hipótesis específica 5**

Existen diferencias significativas en el nivel en el énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### **Hipótesis específica 6**

Existen diferencias significativas en el nivel en la orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

## **Hipótesis específica 7**

Existen diferencias significativas en el nivel en la estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general**

Comparar el nivel de la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

#### **1.7.2. Objetivos Específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Comparar el nivel de la competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

##### **Objetivo específico 2**

Comparar el nivel de la responsabilidad social entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

##### **Objetivo específico 3**

Comparar el nivel el apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

##### **Objetivo específico 4**

Comparar el nivel de la innovación entre los dos Centros de Salud de redes

integradas Lima Norte en el año 2017.

#### **Objetivo específico 5**

Comparar el nivel del énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

#### **Objetivo específico 6**

Comparar el nivel de la orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

#### **Objetivo específico 7**

Comparar el nivel de la estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

## **II. Método**

## 2.1.- Diseño de investigación

### Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo, busca descubrir la esencia del fenómeno a través de la reflexión permanente y la interpretación de lo se observa. Este enfoque utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas y probar hipótesis establecidas, confía en la medicación numérica a fin de establecer patrones con exactitud. Según Gómez (introducción p.33) “los estudios cuantitativos, el proceso se aplica secuencialmente, y de manera más rígida y estructurada”, así mismo Cortez e Iglesias (2004, p. 10,11) mencionan que” Este enfoque es más bien utilizado en procesos que por su naturaleza puedan ser medibles o cuantificables. Al enfoque cuantitativo se lo califica de mucho más impersonal, frío y limitado”

### Tipo

Se dice que la investigación es fundamental, a menudo se identifica como la ciencia pura, por tanto, es la investigación que se lleva cabo con la finalidad el conocimiento, Behar (2008) menciona que, la investigación básica se clasifica en dos tipos de estudio.

Exploratorios El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación se logra a través de estudios de tipo exploratorio; descriptivos Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos (p. 16).

Como se ve, la investigación básica enriquece el conocimiento científico y los resultado ayudará construir nuevos trabajos, sin embargo hay que, tener en cuenta, que, no todos los trabajos de investigación básicas, tampoco todas son necesariamente básicas.

## **Transversal**

Según Hernández (2014, p. 154) “la investigación transeccional o transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelacionar en un momento dado. Como tomar fotografía de algo que sucede”. Liu (2008) y Tucker (2004) citado por Hernández menciona que, es como tomar una fotografía de algún suceso. Es medir la cultura organizacional de los trabajadores de los dos establecimientos de salud.

## **Tipo observacional**

Observar mirar a alguien o algo con atención y determinación con la finalidad de adquirir algún conocimiento sobre cierto comportamiento y sus características, observar los cambios atmosféricos, con objetividad, con fines científicos. Según Manterola y Otzen (20014, p. 634) el objetivo de este tipo de estudio es netamente “la observación y registro de datos, sin intervenir en el curso natural, las mediciones se pueden realizar a lo largo del tiempo ya se de forma prospectiva retrospectiva o de forma única, además puede ser cuanto lo registra lo observado”. En efecto se ha observado la cultura organización de los trabajadores de los centro de salud y luego se ha plasmado para hacer la comparación de lo que se ha observado y registrado.

## **Tipo prospectivo**

El estudio prospectivo es un estudio que se diseña y comienza a realizarse en el presente, sin embargo los datos se analizan después de un tiempo transcurrido en el futuro, según Medina, Becerra y Castaño (2014, p.48, 56)

## **Diseño no experimental**

En la investigación cuando se habla de diseño se refiere al plan de trabajo o la estrategia ya establecidas, se trata pues, de dar respuesta a las preguntas planteadas. En el diseño no experimental se controlan la variable, según Hernández; Fernández y Batista (2014) se define como:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se da en su contexto natural, para analizar (p.152).

### **Nivel descriptivo**

Describir viene del verbo explicar algo, que puede ser una persona, un lugar, un paisaje, una idea completa, trazar una meta. En investigación el nivel descriptivo busca especificar propiedades. Según, Hernández (2010, p. 80) consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos,

Es Comparativo porque se utiliza para establecer su relación, diferencia o semejanzas en dos o más cosas, según “Sartori la comparación es un método de control de nuestras generalizaciones,.. Todos queremos comprender explicar e interpretar “

## **2.2 Definición conceptual de la variable**

Para Robbins y Judge (2013) definen a la cultura organizacional como “un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de los demás”. (p. 513)

### **2.2.1 Definición operacional de la variable**

La cultura organizacional se medirá a través de un cuestionario compuesto por 28 preguntas formuladas en base a la competitividad, responsabilidad social, apoyo, innovación, énfasis en las recompensas, orientación a los resultados y estabilidad, que permitirá describir a la cultura organizacional a través de la orientación al logro, énfasis en la calidad, distinción, competitividad, reflexividad, prestigio, compromiso social, guía filosófica, enfoque en equipos, acceso a información, enfoque en personas, cooperación, buscar innovación, oportunidades, riesgos, responsabilidad individual, justicia, crecimiento profesional, remuneración, reconocimiento, altas

expectativas, entusiasmo, orientación, organizado, consistencia, tranquilidad, seguridad y disputas; utilizando el instrumento de cuestionario en escala de Likert que recoge la información y facilita el procesamiento de datos.

*Tabla 2. Operacionalización*

*Matriz de Operacionalización de la Variable: Cultura Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles		
Competitividad	Orientación al logro				
	Énfasis en la calidad				
	Distinción				
	Competitividad				
Responsabilidad social	Reflexividad				
	Prestigio				
	Compromiso social				
	Guía Filosófica				
Apoyo	Enfoque en equipos		28	66	Débil
	Acceso a información		66	104	Regular
	Enfoque en personas		105	142	Fuerte
	Cooperación				
Innovación	Buscar innovación	(1) Nada			
	Oportunidades	(2) Mínimamente			
	Riesgos	(3) Moderadamente			
	Responsabilidad Individual	(4) Considerablemente			
		(5) Mucho			
Énfasis en las recompensas	Justicia				
	Crecimiento profesional				
	Remuneración				
	Reconocimiento				
Orientación a los resultados	Altas expectativas				
	Entusiasmo				
	Orientación				
	Organizado				
Estabilidad	Consistencia				
	Tranquilidad				
	Seguridad				
	Disputas				

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población según Fracica (1988) citado por Bernal (2010, p. 160) se refiere al “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”; el mismo autor también cita a Jany (1994) que afirma que la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”.

En base a los conceptos anteriores, se estableció que la población de la presente investigación fue de 112 trabajadores. Por lo tanto, se distribuye de la siguiente manera, para el primer centro de salud Laura Rodríguez 50 trabajadores y de 62 trabajadores para el centro de salud Rímac.

Tabla 3.

Población

<b>C.S. Laura Rodríguez Dulanto</b>	<b>C.S. Rímac</b>
50 trabajadores	62 trabajadores

### 2.3.2 Muestra

La muestra según Bernal (2010, p. 161) es la parte o subconjunto de la población que se escoge o selecciona, de la cual se obtiene la información real para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se realizará la medición y la observación de la variable que fue objeto de estudio como la cultura organizacional. Se estableció para la muestra la misma cantidad de trabajadores, 50 trabajadores en Centro de salud Laura Rodríguez y 62 trabajadores en el centro de salud Rímac.

Criterios de Inclusión:

- ✓ Después del consentimiento informado acepta participar en el estudio.
- ✓ Nombrados y personal con contrato administrativo de servicio (CAS).

Criterio de exclusión:

- ✓ Personal contratado por terceros
- ✓ Internos
- ✓ Serums

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnicas de recolección**

En el estudio se aplica la técnica de la encuesta de la que señala Pérez (2007) que “se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador acorde a los objetivos de su investigación” (p. 72).

### **2.4.2 Instrumentos de recolección**

El instrumento que se aplicó a la presente investigación fue el cuestionario, que según Malhotra (2004, p. 280), es un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados, este por lo general es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir: primero, procedimientos de trabajo de campo; segundo, alguna recompensa, regalo o pago ofrecido a los encuestados y tercero ayudas de comunicación, como mapas, fotografías, anuncios y productos

Se aplicó el cuestionario de “Cultura organizacional” considerando su ficha técnica con las siguientes características:



### 2.4.3. Validez

Según Bernal (2010) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302). Dicho ello, para el presente estudio se utiliza el juicio de tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato “Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación”, que considera 3 aspectos de validación: Claridad, Pertinencia, y Relevancia, mediante este proceso los expertos consideraron que el instrumento es aplicable.

Tabla 5.

#### *Juicio de expertos*

Expertos	Especialidad	Opinión
Experto N° 1	Metodólogo	Aplicable
Experto N° 2	Temático	Aplicable
Experto N° 3	Temático	Aplicable

### 2.4.4. Confiabilidad

Según Bernal (2010) se refiere “a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 302).

Según Grande y Abascal (2014) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 246).

En el presente trabajo de investigación se efectuó el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 23.0, para lo cual previamente se realizó la prueba piloto del instrumento de 28 preguntas a 20 pacientes, donde se demostró que el instrumento es confiable, con resultado de 0.843 en el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 6.

*Estadístico de fiabilidad de la variable: Cultura organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	28

El alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la fiabilidad de una escala, el autor es Joseph Cronbach (1951), se conoce como coeficiente de precesión, esto implica que el valor es mayor a 0,80.

George y Mallery (2003, p. 231) recomienda lo siguiente, para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach.

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable.

### **Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizó y ejecuto el programa estadístico SPSS Versión 23.0, se exploró los datos para analizarlos y visualizarlos por la variable cultura organizacional, se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias, la medida comparativa de las variables a través de la tabla cruzada, finalmente se utilizó la estadística inferencial para la contratación de las hipótesis a través de la prueba U de Mann – Whitney para dos muestras independientes, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

### **2.5 Aspectos éticos**

En la presente investigación se utilizaron citas bibliográficas de teóricos teniendo en cuenta las consideraciones éticas, y sin evitar el estudio de investigación ni la

propiedad intelectual, los derechos de los autores y la calidad de los datos obtenidos en esta investigación ya que como profesionales en formación debemos tener siempre presente cuál es la ética que debe tener durante su formación y demostrar mediante ello el grado de profesionalismo.

Asimismo, la investigación no es sólo un acto técnico, es ante todo el ejercicio de un acto responsable, por este motivo la investigación no oculto a los pacientes la naturaleza de la investigación, exponer a los pacientes a actos que podrían perjudicarles, jamás invadió su intimidad, los datos consignados son reales y fieles a su naturaleza, sin manipulación por parte del investigador.

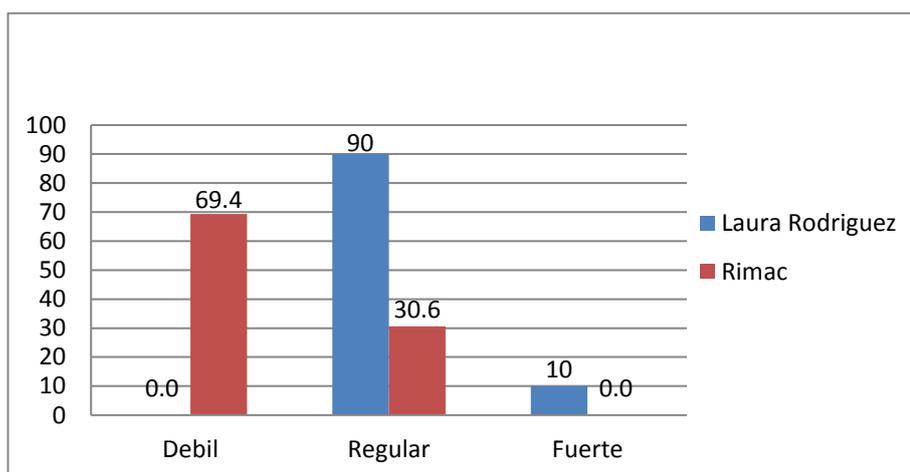
### **III. Resultados**

### 3.1. Estadística descriptiva

Tabla 7.

*Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Rímac*

Categoría	Centro de Salud Laura Rodríguez		Centro de Salud Rímac	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Débil	0	0,0	43	69.4
Regular	45	90,0	19	30,0
Fuerte	5	10,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>



*Figura 1. Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulando y Resultados hallados del nivel de cultura organizacional del Centro de Salud Rímac*

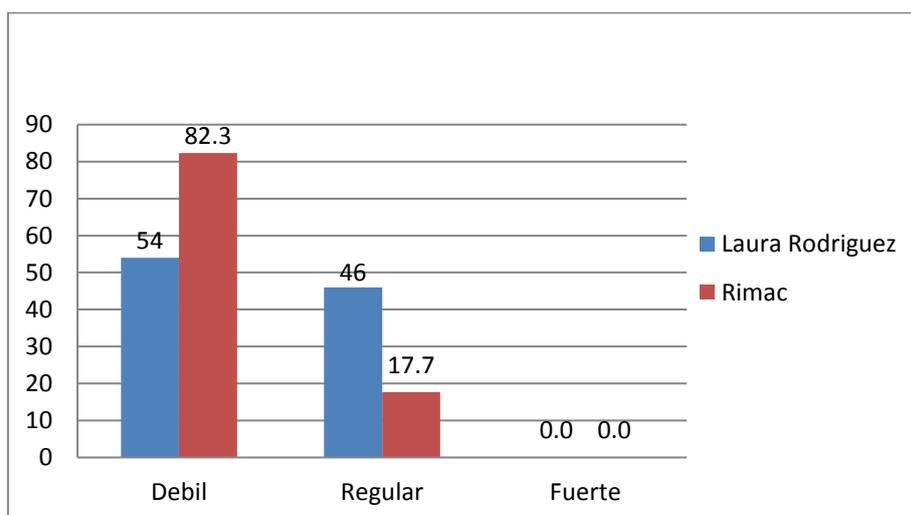
Como se observa en la tabla 7, así como en la figura 1, un 90.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron a la cultura organizacional como regular, un 10.0% lo calificó como fuerte y 0.2 como débil. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto. Y Como se observa en la tabla 7, así como en la figura 1, un 69.4% de los trabajadores del Centro de Salud Rímac

encuestados calificaron a la cultura organizacional como débil, un 30.6% lo calificó como regular y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel débil en cuanto al nivel de cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Rímac

Tabla 8

*Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Rímac.*

Categoría	Centro de Salud Laura Rodríguez		Centro de Salud Rímac	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Débil	27	54,0	51	82.3
Regular	23	46,0	11	17.7
Fuerte	0	0,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>



*Figura 2. Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de competitividad en el Centro de Salud Rímac*

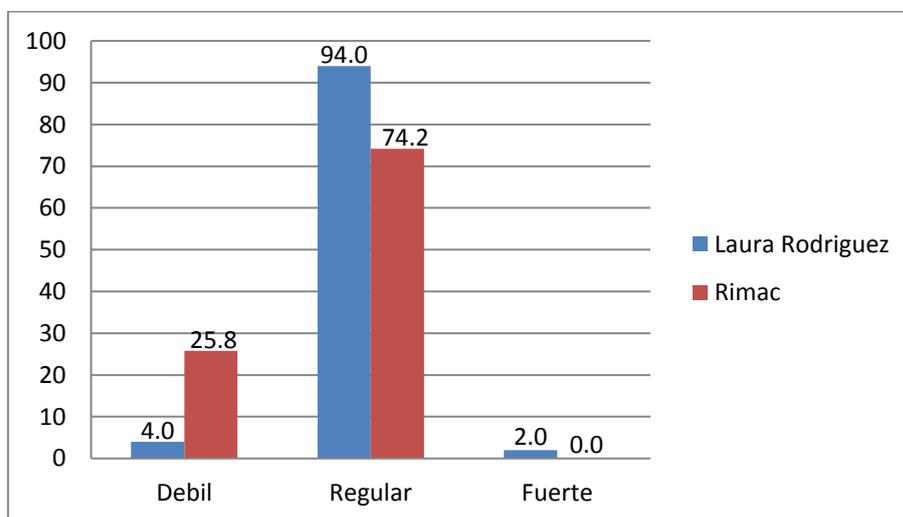
Como se observa en la tabla 8, así como en la figura 2, un 54.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron a la competitividad como débil, un 46.0% lo calificó como regular y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel débil en cuanto al nivel de competitividad de los trabajadores del Centro de Salud

Laura Rodríguez Dulanto. Y Como se observa en la tabla 9, así como en la figura 2, un 82.3% de los trabajadores del Centro de Salud Rimac encuestados calificaron a la competitividad como débil, un 17.7% lo calificó como regular y 0.2 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel débil en cuanto al nivel de competitividad de los trabajadores del Centro de Salud Rímac

Tabla 9.

*Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Rímac.*

Categoría	Centro de Salud Laura Rodríguez		Centro de Salud Rímac	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Débil	2	4,0	16	25.8
Regular	47	94,0	46	74.2
Fuerte	1	2,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>



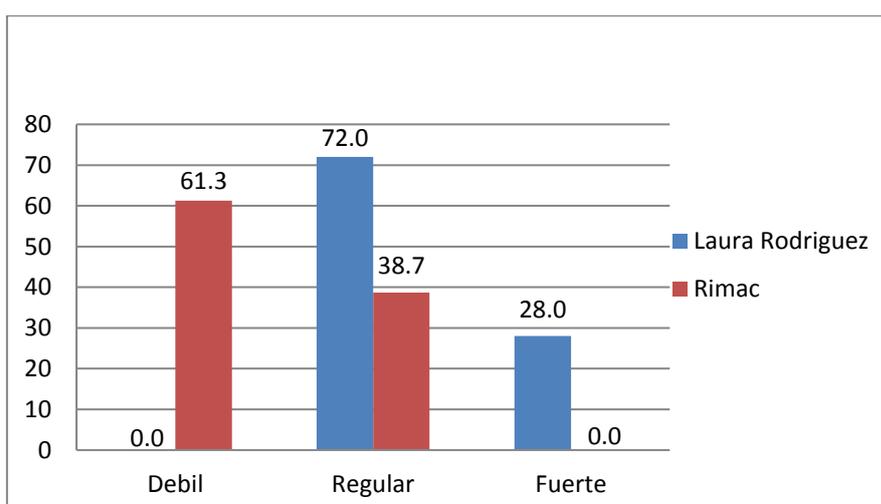
*Figura 3. Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de responsabilidad social en el Centro de Salud Rímac*

Como se observa en la tabla 9, así como en la figura 3, un 94.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron a la responsabilidad social como regular, un 4.0% lo calificó como débil y un 2.0% como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de responsabilidad social de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Como se observa en la tabla 11, así como en la figura 3, un 74.2% de los trabajadores del Centro de Salud Rímac encuestados calificaron a la responsabilidad social como regular, un 25.8% lo calificó como fuerte y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de responsabilidad social de los trabajadores del Centro de Salud Rímac

Tabla 10

*Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Rímac.*

Categoría	Centro de Salud Laura Rodríguez		Centro de Salud Rímac	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Débil	0	0,0	68	61.3
Regular	36	72,0	24	38.7
Fuerte	14	28,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>



*Figura 4. Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de apoyo en el Centro de Salud Rímac*

Como se observa en la tabla 10, así como en la figura 4, un 72.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron al apoyo como regular, un 28.0% lo calificó como fuerte y 0.1 como débil. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de apoyo de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Como se observa en la tabla 13, así como en la figura 4, un 61.3% de los trabajadores del Centro de Salud Rímac encuestados calificaron al apoyo como débil, un 38.7% lo calificó como regular y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel débil en cuanto al nivel de apoyo de los trabajadores del Centro de Salud Rímac.

Tabla 11

*Resultados hallados del nivel de innovaciones en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de innovación en el Centro de Salud Rímac.*

	<b>Centro de Salud Laura Rodríguez</b>		<b>Centro de Salud Rímac</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Débil	1	2,0	47	75.8
Regular	49	98,0	15	24.2
Fuerte	0	0,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>

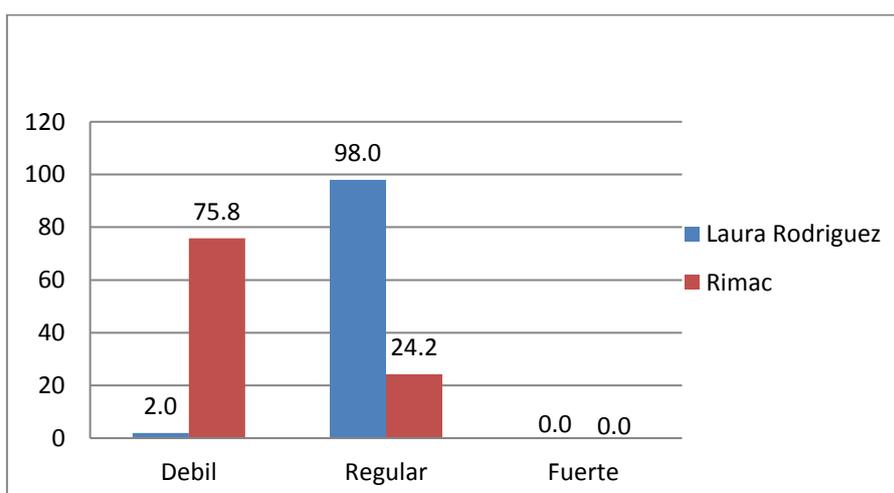


Figura 5. Resultados hallados del nivel de innovaciones en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de innovación en el Centro de Salud Rímac

Como se observa en la tabla 11, así como en la figura 5, un 98.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron a la innovación como regular, un 2.0% lo calificó como débil y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de innovación de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto. Y Como se observa en la tabla 15, así como en la figura 5, un 75.8% de los trabajadores del Centro de Salud Rímac encuestados calificaron a la innovación como débil, un 24.2% lo calificó como regular y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel débil en cuanto al nivel de innovación de los trabajadores del Centro de Salud Rímac.

Tabla 12

Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas en el Centro de Salud Rímac.

Categoría	Centro de Salud Laura Rodríguez		Centro de Salud Rímac	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Débil	27	43.5	0	0,0
Regular	35	56.5	19	98
Fuerte	0	0,0	1	2,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>

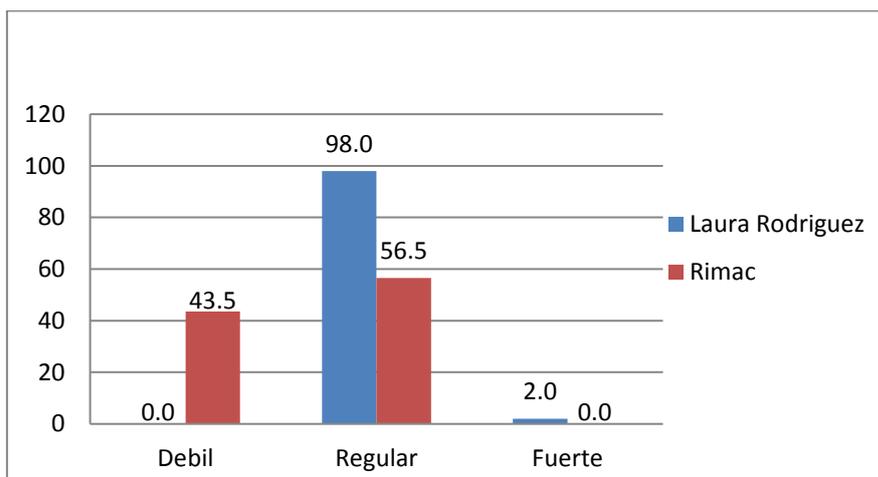


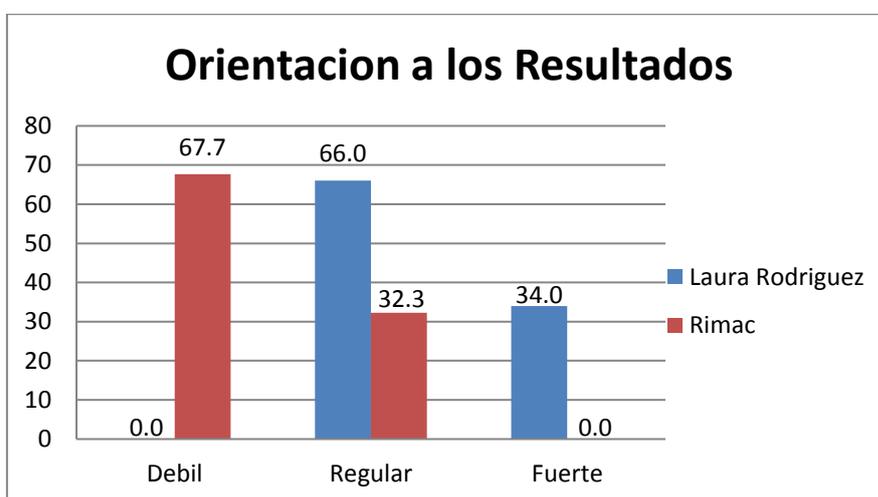
Figura 6. Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de énfasis en las recompensas en el Centro de Salud Rímac

Como se observa en la tabla 12, así como en la figura 6, un 98.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron al énfasis en las recompensas como regular, un 2.0% lo calificó como fuerte y 0.1 como débil. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de énfasis en las recompensas de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Como se observa en la tabla 17, así como en la figura 6, un 56.5% de los trabajadores del Centro de Salud Rímac encuestados calificaron al énfasis en las recompensas como regular, un 43.5% lo calificó como débil y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de énfasis en las recompensas de los trabajadores del Centro de Salud Rímac.

Tabla 13

*Resultados hallados del nivel de orientación a los resultados del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de orientación a los resultados en el Centro de Salud Rímac.*

	<b>Centro de Salud Laura Rodríguez</b>		<b>Centro de Salud Rímac</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Débil	0	0,0	42	67.7
Regular	33	66,0	20	32.3
Fuerte	17	34,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>



*Figura 7. Resultados hallados del nivel de orientación a los resultados del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de orientación a los resultados en el Centro de Salud Rímac*

Como se observa en la tabla 13, así como en la figura 7, un 66.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron a la orientación a los resultados como regular, un 34.0% lo calificó como fuerte y 0.1 como débil. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de orientación a los resultados de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Como se observa en la tabla 19, así como en la figura 7, un 67.7% de los trabajadores del Centro de Salud el Progreso encuestados calificaron a la orientación a los resultados como débil, un 32.3% lo calificó como regular y 0.1

como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel débil en cuanto al nivel de orientación a los resultados de los trabajadores del Centro de Salud Rímac

Tabla 14

*Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Rímac*

Categoría	Centro de Salud Laura Rodríguez		Centro de Salud Rímac	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Débil	0	0,0	55	88,7
Regular	47	86,0	7	11,3
Fuerte	7	14,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>

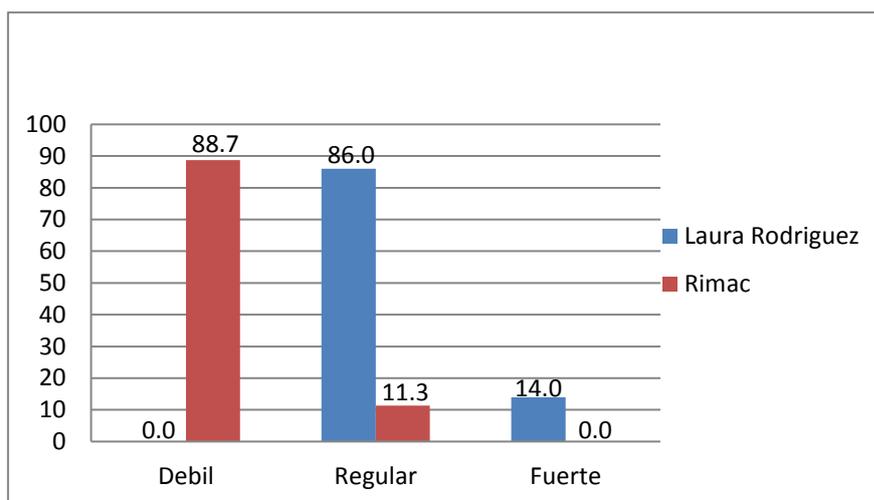


Figura 8. *Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Resultados hallados del nivel de estabilidad en el Centro de Salud Rímac*

Como se observa en la tabla 24, así como en la figura 8, un 86.0% de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto encuestados calificaron a la estabilidad como regular, un 14.0% lo calificó como fuerte y 0.1 como débil. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al nivel de estabilidad de los trabajadores del Centro de Salud Laura Rodríguez Dulanto y Como se observa en la tabla 21, así como en la figura 8, un 88.7% de los trabajadores del Centro de

Salud Rímac encuestados calificaron a la estabilidad como débil, un 11.3% lo calificó como regular y 0.1 como fuerte. Por lo cual se expresa que existe un nivel débil en cuanto al nivel de estabilidad de los trabajadores del Centro de Salud Rimac

### 3.2. Estadística inferencial

#### Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel de la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel de la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 15.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de cultura organizacional*

	<b>Cultura organizacional</b>
U de Mann-Whitney	427,500
W de Wilcoxon	2380,500
Z	-7,552
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 15, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. Asintótica (bilateral) es 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas en el nivel de la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### 3.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel de la competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel de la competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 16.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de competitividad*

	<b>Competitividad</b>
U de Mann-Whitney	1112,000
W de Wilcoxon	3065,000
Z	-3,219
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 16, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.001 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas sobre nivel de competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### 3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel de la responsabilidad social entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel de la responsabilidad social entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si  $p$  valor  $< 0,05$  en este caso se rechaza el  $H_0$

Si  $p$  valor  $> 0,05$  en este caso se acepta el  $H_0$

Tabla 17.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de responsabilidad social*

	<b>Responsabilidad social</b>
U de Mann-Whitney	1189,000
W de Wilcoxon	3142,000
Z	-3,247
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 17, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.001 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas sobre nivel de responsabilidad social entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### 3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3

$H_0$ : No existen diferencias significativas en el nivel del apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

$H_a$ : Existen diferencias significativas en el nivel del apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si  $p$  valor  $< 0,05$  en este caso se rechaza el  $H_0$

Si  $p$  valor  $> 0,05$  en este caso se acepta el  $H_0$

Tabla 18.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de apoyo*

	<b>Apoyo</b>
U de Mann-Whitney	432,000
W de Wilcoxon	2385,000
Z	-7,292
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 18, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas sobre el nivel de apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### 3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel de la innovación entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Ha: Existen diferencia significativas en el nivel de la innovación entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 19.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de innovación*

	<b>Innovación</b>
U de Mann-Whitney	406,000
W de Wilcoxon	2359,000
Z	-7,811
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 19, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas sobre el nivel de innovación entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### 3.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel del énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel del énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 20.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de énfasis en las recompensas*

	<b>Énfasis en las recompensas</b>
U de Mann-Whitney	857,500
W de Wilcoxon	2810,500
Z	-5,396
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 20, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas sobre el nivel de énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### 3.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 6

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel de la orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel de la orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 21.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de la orientación a los resultados*

	<b>Orientación a los resultados</b>
U de Mann-Whitney	330,000
W de Wilcoxon	2283,000
Z	-7,801
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 21, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas sobre el nivel de orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

### **3.2.7. Contrastación de la hipótesis específica 7**

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel de la estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel de la estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 22.

*Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de la estabilidad*

	<b>Estabilidad</b>
U de Mann-Whitney	150,500
W de Wilcoxon	2103,500
Z	-9,202
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a Variable de agrupación: Grupo

En la Tabla 22, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existen diferencias significativas sobre nivel de estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

## **IV. Discusión**

La cultura organizacional es un conjunto de acciones y comportamientos compartidos por los miembros de una familia, comunidad y miembros de una entidad empresarial o institucional.

En cuanto a la cultura organizacional, se observa que en el Centro de Salud Laura Rodríguez presenta un nivel regular (90%) y en el Centro de Salud Rímac presenta un nivel débil (69.4%), este resultado se debe que, en el Centro de Salud Laura Rodríguez existe cooperación internacional con Corea (Koica) quienes brinda soporte técnico y administrativo con la dotación de materiales y recursos humanos para el cumplimiento de los objetivos trazados, en cambio el centro del Rímac no cuenta con este tipo de apoyo. Los resultados obtenidos son similares, a lo encontrado por Carazas (2016) el cual indica que existe un nivel regular (2.6%) eso se debe que los trabajadores no conocen la cultura organizacional, de su institución, los directivos no socializan información, por lo tanto no se aplica la cultura organizacional en las áreas respectivas, por lo tanto su cultura organizacional es regular.

Con respecto a la dimensión competitividad, se observa que en el Centro de Salud Laura Rodríguez presenta un nivel débil (54,0%) y en el Centro de Salud Rímac presenta un nivel débil (82.3%) eso se debe a los cambios administrativos y rotación de personal sin el consentimiento del trabajador, despidos en forma arbitraria, la inestabilidad administrativa no permite que los trabajadores de los centro de salud Laura Rodríguez y Rímac sea competitivos. Los resultados obtenidos son diferentes a los encontrados por Carazas (2016) el cual indica que, existe un nivel de competitividad regular (76.9%) se debe que los trabajadores están orientadas a la calidad de servicio y el logro de las metas, por eso, buscan ser trabajadores competitivos.

En cuanto a la dimensión responsabilidad social se observa que, en el Centro de Salud Laura Rodríguez, presenta el nivel de responsabilidad social como regular (94,0%) y Centro de Salud Rímac, presenta el nivel responsabilidad Social como regular (74.2%) esto se debe que, los trabajadores de los dos Centro de

Salud, tiene sentido de compromiso con la sociedad en el proceso de atención que brindan. Estos resultados son similares a lo encontrado por Carazas (2016) el cual indica que existe un nivel de responsabilidad Social regular (56.1%) eso se debe al compromiso que adquiere los trabajadores con la empresa y dar mejor servicios a los usuarios.

Referente a la dimensión apoyo, se observa que en el centro de salud Laura Rodríguez el nivel de apoyo presenta como regular (72%) y Centro de Salud Rímac presenta como débil (61.3) el centro de salud Laura Rodríguez cuenta con el apoyo de Koica, este a su vez gestiona el presupuesto para los gastos del personal equipamiento y capacitación, su nivel de apoyo es regular. Lo cual no tiene el centro de Salud Rímac, es por eso que el nivel de apoyo en Rímac es débil. Los resultados obtenidos por C.S. Laura Rodríguez son similares a lo que ha encontrado Carazas (2016) el cual indica que existe un nivel de apoyo regular (56.6%) similar con C.S. Laura Rodríguez se debe que los trabajadores están mejorando sus relaciones interpersonales personales, aprendiendo a trabajar en equipo.

En cuanto a la dimensión innovación se observa que, en el centro de salud Laura Rodríguez presenta un nivel regular (98.0%) y en el Centro de Salud Rímac presenta un nivel débil (75.8%) eso es debido a que el Centro de Salud Laura Rodríguez tiene una ventaja por su ubicación geográfica, pertenece al distrito de comas, la cooperación internacional de Koica está en comas y carabayllo. El personal percibe nuevas ideas, se adapta con facilidad a situaciones de riesgo, utiliza equipos modernos, traídos por koica, es el único centro que tiene ambulancia permanente. El C.C. Rímac espera presupuesto, equipo y personal que el estado lo proporcione, el nivel de innovación es débil. Los resultados obtenidos por C.S. Rímac, es similar a lo encontrado por Carazas (2016) el cual indica que existe un nivel de innovación débil (59.9%) se debe a una mala gestión de los funcionarios, el trabajador puede tener buenas ideas, adaptarse a situaciones difíciles, pero, si no tiene herramientas con que realiza sus labores, el estado no suministra equipos. material ni personal para innovar.

En cuanto a la dimensión de énfasis a la recompensa, se observa que el Centro de Salud Laura Rodríguez presenta un nivel fuerte (98.0%) y Centro de Salud Rímac presenta como regular (56.5%) eso se debe a la cooperación koica, la ventaja que tiene C.S. Laura Rodríguez, el énfasis a la recompensa se observa desde su infraestructura moderna, equipada, capacitación al personal, bonificaciones especial para el personal, en cambio el Centro de Salud Rímac carece de muchos beneficios por eso su nivel de énfasis a la recompensa es regular. Los resultados obtenidos son diferentes con los encontrados por Carazas (2016), quien indica que, existe un nivel de énfasis de recompensa es débil (66.5%) se debe a que el estado establece normas laborales, sin embargo no aplica en sus trabajadores por lo tanto, los trabajadores del estado están mal remunerados, existe favoritismo, recompensa injustificadas, distribución de recursos inadecuados.

En cuanto a la dimensión orientación a los resultados, se observa que el Centro de Salud Laura Rodríguez presenta un nivel regular (34.0%) y el centro de Salud Rímac presenta un nivel débil (67.7%) este resultado se debe a que los funcionarios están enfocados en la obtención de metas alcanzadas, mas no como se logras esa metas, no toma en cuenta la edad y la condición de su trabajadores, lo que les importa es lograr los objetivos como sea, por eso C.S. Rímac presenta esta dimensión como débil, los trabajadores del C.S. Laura Rodríguez, tienen estímulos aunque no siempre, un almuerzo por fiestas patrias y fin de año ofrecido por koica, mas no por el estado. Los resultados obtenidos son similares a los del C.S. Rímac a los encontrados por Carazas (2016) el cual indica que existe un nivel orientación a los resultados débil (66.5%) eso se debe a las existencia de lograr las metas a como dé lugar, sin importar las circunstancias, los funcionarios quieren resultados no importa cómo, ni cuándo ni dónde, solo quieren resultados.

En cuanto a la dimensión estabilidad se observa que el Centro de Salud Laura Rodríguez presenta un nivel regular (86.0%) y Centro de Salud Rímac presenta un nivel débil (88.7%) este resultado se debe a que no se toma en cuenta las respectivas de los trabajadores, existe te mucha informalidad en cuanto a la estabilidad laboral en todas las entidades del estado, en cuanto al C.S. Laura

Rodríguez, el nivel regular se debe a que muchos trabajadores con contratados por koica, no indica que, estos trabajadores sea estables, pero tienen mejores oportunidades, como, bonificaciones, capacitación, días libres por logro de ciertas metas, a eso se debe su nivel regular. Los resultados obtenidos son similares al C.S. Laura Rodríguez a los encontrados por Carazas (2016), el cual indica que existe un nivel estabilidad regular (56.1%) eso se debe que en algunas entidades del estado hay funcionarios que vela por el bienestar de sus trabajadores, buscando mejores oportunidades y la continuidad del trabajador en la institución.

Finalmente, se determina que existen diferencias significativas en cuanto a la cultura organizacional y sus siete dimensiones entre los dos centro de salud, de las Redes Integradas Lima Norte año 2017, por lo tanto, los funcionarios de la DIRIS Lima Norte, tiene la responsabilidad de fomentar la cultura organizacional en los establecimientos de su jurisdicción.

## **V. Conclusiones**

- Primero.** Existen diferencias en el nivel de la cultura organizacional Entre los dos centros de salud de Redes integradas Lima Norte en el año 2017.
- Segundo.** Existen diferencias significativas en el nivel de competitividad Entre los dos centros de salud, de Redes integradas Lima Norte En el año 2017.
- Tercero.** Existen diferencias significativas en el nivel de responsabilidad Social entre los dos centro de salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.
- Cuarto.** Existen diferencias significativas en el nivel de apoyo, entre los dos Centro de salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.
- Quinto.** Existe diferencias significativas en el nivel de Innovación entre Los dos centro de salud de redes integradas Lima Norte en el Año 2017.
- Sexto.** Existen diferencias significativas en el nivel de énfasis a la Recompensa entre los dos centro de salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017
- Séptimo.** Existen diferencias significativas en el nivel de orientación a los resultados entre los dos centro de salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.
- Octavo.** Existe diferencias significativas en el nivel de estabilidad entre los Dos centro de salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.

## **VI. Recomendaciones**

- Primero.** La dirección de redes integradas Lima Norte, tiene que preocuparse por organizar y difundir la cultura organización de la Institución, cada área y cada establecimiento debe tener su propia Cultura organizacional.
- Segundo.** Es importante fomentar la participación de todos los trabajadores, aportando nuevas ideas con el fin de mejorar los objetivos y las metas trazadas, se necesita innovar equipos, maquinarias y el recurso humano
- Tercero.** En cuanto a la compatibilidad, que los noventiseis centros sean competitivos, se necesita capacitar al personal, realizar manteniendo oportuno de equipos biomédicos que se utilizan en los establecimientos de salud.
- Cuarto.** Referente a la responsabilidad social, las instituciones del estado están dirigidas a la sociedad, sí bien es cierto que, los trabajadores de los dos centro tiene cierto grado de responsabilidad social, el ente rector en Lima Norte es la DIRIS, por ende tiene la responsabilidad de proporcionar las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
- Quinto.** En cuanto al apoyo, existe la necesidad de brindar el apoyo correspondiente al centro de salud Rímac, esto no quiere decir que se deje de la al C.S. Laura Rodríguez, sin el apoyo correspondiente, es difícil logras las metas y los objetivos de los establecimientos de salud.
- Sexto.** En cuanto a innovación, la Diris necesita Innovar casi en todos los centro de salud de su jurisdicción, desde los materiales biométricos hasta recursos humanos, ya que en estos dos centro de salud se ha encontrado trabajadores con múltiples limitaciones.

**Séptimo.** Con relación de énfasis de la recompensas, los funcionarios la Diris en coordinación con los jefe de los establecimiento, deben buscar mecanismo para estimular a los trabajadores que se esfuerzan por lograr sus metas, proporcionar el crecimiento profesional, felicitar por sus logros.

## **VII. Referencia**

- Arbaiza L, (2010). *Comportamiento organizacional bases y fundamentos editorial en Buenos Aires*, Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2010/comportamiento-organizacional-bases-y-fundamentos/>
- Behar D. (2008) *Introducción a la Metodología de la Investigación*. (2ª ed.) Mexico: Shalom. Disponible en: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.) Colombia: Pearson Educación. Disponible en: [https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.). México: Mc Graw hill. Disponible en: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/maes/maes-08/unidadesaprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos \(%20lect%202\)%20chiavenatO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/maes/maes-08/unidadesaprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos (%20lect%202)%20chiavenatO.pdf)
- Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Universidad Autónoma del Carmen Ciudad del Carmen, Campeche-México. Disponible en: [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- George, A. y Mallery, C. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 updates* (4<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn & Bacon has been cited by the following article: <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2ª ed.) Mexico: Brujas. Disponible en:

[http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/blog/docentes/detalle\\_tp.php?id\\_Docente=3216&id\\_blog=14787](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/detalle_tp.php?id_Docente=3216&id_blog=14787)

Gómez L., Belkin D. (2002). *Administración*. España: MC Gran. Disponible en: [https://www.google.com.pe/search?q=G%C3%B3mez+L.,+Balkin+D.+\(2002\).+Administraci%C3%B3n.+Primera+edici%C3%B3n.+Editorial+MC+Gran](https://www.google.com.pe/search?q=G%C3%B3mez+L.,+Balkin+D.+(2002).+Administraci%C3%B3n.+Primera+edici%C3%B3n.+Editorial+MC+Gran)

Heinzmann, L. y Netto, D. (2014). *Cultura Organizacional e Estágios de Internacionalização: um Estudo em Quatro*. Brasil: Empresas do Segmento

Hernandez R (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.)México: MC GRAW HILL México. Disponible en: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=9cb174c4-3e4c-44d9-b018-d57521769559%40sessionmgr120&vid=15&hid=128>Hernández R. metodología de la investigación 2014- editorial MC GRAW

Hitt, M.; Ireland, R., Hoskisson, R., (1999). *Administración Estratégica, Competitividad y conceptos y casos de globalización*. (2ª ed.)España: Cengage learning. Disponible en: [https://issuu.com/cengagelatam/docs/hitt\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/hitt_issuu)

Luna V, Pezo A. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos y desarrollo productivo*. Bogotá. Disponible en: [sWuKjMLKc5wK9\\_4ilBg&q=Luna+V%2C+Pezo+A.+%282005%29.+Cultura+de+la+innovación+y+la+gestión+tecnológica+para+el](https://www.google.com/search?q=Luna+V%2C+Pezo+A.+%282005%29.+Cultura+de+la+innovación+y+la+gestión+tecnológica+para+el)

Malhotra, C. (2004), *Revista ciencias de la educación segunda Etapa / Año 2010 / Vol. 20 / N° 36 Julio – Diciembre*. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>

Manterola, O.; Otzen TInt. y J. Morphol., (2014), Disponible en:  
<https://www.google.com.pe/search?q=Manterola+y+Otzen+Int.+J.+Morphol.,+2014+cultura+organizacional+y+clima+organizacional&tbm>

ROBBINS, S. y JUDGE, T. (2009). *Comportamiento organizacional Decimoquinta*. (4<sup>a</sup> ed.), Editorial PEARSON EDUCACIÓN Disponible en:  
[https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

ROBBINS, S. y JUDGE, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (3<sup>a</sup> ed.), Mexico:PEARSON. Disponible en:  
<https://es.scribd.com/doc/168127727/Stephen-P-Robbins-y-Timothy-aJudge-Comportamiento-Organizacional-15-Edicion>

## **Anexos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
	<b>Orientación al logro</b>							
	Para el Centro de Salud es importante centrarse en el alcance de lo que está previsto.	X		X		X		
		X		X		X		
	<b>Énfasis en la calidad</b>							
	Para el Centro de Salud es importante centrarse en lograr la calidad.	X		X		X		
	<b>Distinción</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud promueve la distinción entre sus colaboradores.	X		X		X		
	<b>Competitividad</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud promueve la competitividad entre sus colaboradores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
	<b>Responsabilidad social</b>							
	<b>Reflexividad</b>							
	Percebe usted que el Centro de Salud promueve la reflexividad entre sus trabajadores	X		X		X		
	<b>Prestigio</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud se centra en demostrar una buena reputación de sus trabajadores.	X		X		X		
	<b>Compromiso social</b>							
	Percebe usted que el Centro de Salud fomenta la responsabilidad social en los trabajadores	X		X		X		
	<b>Guía filosófica</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud cuenta con una guía filosófica (actos disciplinarios) clara para los trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
	<b>Apoyo</b>							
	<b>Enfoque en equipos</b>							
	El Centro de Salud se orienta en formar equipos de trabajo.	X		X		X		
	<b>Acceso a información</b>							
	Cree usted que se le comparte información libremente para realizar adecuadamente su trabajo.	X		X		X		
	<b>Enfoque en personas</b>							
	Percebe usted que el Centro de Salud se enfoca en orientar a las personas a mejorar individualmente.	X		X		X		
	<b>Cooperación</b>							
	Percebe usted que existe un ambiente de colaboración entre las personas del Centro de Salud	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSION 4 Innovación</b>							
	Buscar innovación							
	En el Centro de Salud se fomenta la innovación entre los trabajadores.	✓		✓		✓		
	Oportunidades							
	El Centro de Salud brinda oportunidades donde los trabajadores puedan aprovecharla con rapidez.	✓		✓		✓		
	<b>Riesgos</b>							
	Pericibe usted que el Centro de Salud toma riesgos en apoyar la invención de los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Responsabilidad individual</b>							
	El Centro de Salud apoya la responsabilidad individual de los trabajadores.							
	<b>DIMENSION 5 Énfasis en las recompensas</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	Justicia							
	En el Centro de Salud se utiliza la justicia e igualdad para los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Crecimiento profesional</b>							
	El Centro de Salud le da oportunidad para su crecimiento profesional.	✓		✓		✓		
	Remuneración							
	Cree usted que el Centro de Salud otorga un alto salario a los trabajadores que presentan un buen desempeño.	✓		✓		✓		
	<b>Reconocimiento</b>							
	Los trabajadores reciben elogios por su buen desempeño.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 6 Orientación a los resultados</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	Altas expectativas							
	El Centro de Salud le genera altas expectativas por el buen rendimiento.	✓		✓		✓		
	<b>Entusiasmo</b>							
	El Centro de Salud utiliza incentivos para motivar a mejorar el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Orientación</b>							
	El Centro de Salud se centra en orientar a los trabajadores a obtener buenos resultados.	✓		✓		✓		
	<b>Organizado</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud está muy bien organizado para el beneficio de los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 7 Estabilidad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Consistencia</b>							
	El Centro de Salud le ofrece a sus trabajadores estabilidad en sus puestos.	✓		✓		✓		
	<b>Tranquilidad</b>							
	Cree usted que los trabajadores están conformes con la tranquilidad que les brinda el Centro de Salud en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
	El Centro de Salud le ofrece a sus trabajadores garantía de empleo en cualquier caso.	✓		✓		✓		
	<b>Disputas</b>							
	Los "conflictos" internos son tomados en cuenta por el Centro de Salud para resolverlos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Donatella S*

Firma del Experto Informante.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: Variable: Cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Competitividad	Orientación al logro	(1) Nada (2) Minimamente (3) Moderadamente (4) Considerablemente (5) Mucho	(1) Débil (4 - 9)
	Énfasis en la calidad		(2) Regular (10 - 16)
	Distinción		(3) Fuerte (17 - 22)
Responsabilidad social	Competitividad		(1) Débil (4 - 9)
	Reflexividad		(2) Regular (10 - 16)
	Prestigio		(3) Fuerte (17 - 22)
Apoyo	Compromiso social		(1) Débil (4 - 9)
	Guía filosófica		(2) Regular (10 - 16)
	Enfoque en equipos		(3) Fuerte (17 - 22)
Innovación	Acceso a información		(1) Débil (4 - 9)
	Enfoque en cooperación	(2) Regular (10 - 16)	
	Buscar innovación	(3) Fuerte (17 - 22)	
Énfasis en las recompensas	Oportunidades	(1) Débil (4 - 9)	
	Responsabilidad individual	(2) Regular (10 - 16)	
	Justicia	(3) Fuerte (17 - 22)	
Orientación a los resultados	Crecimiento profesional	(1) Débil (4 - 9)	
	Remuneración	(2) Regular (10 - 16)	
	reconocimiento	(3) Fuerte (17 - 22)	
Estabilidad	Altas expectativas	(1) Débil (4 - 9)	
	Entusiasmo	(2) Regular (10 - 16)	
	Orientación	(3) Fuerte (17 - 22)	
Estabilidad	Organizado	(1) Débil (4 - 9)	
	Consistencia	(2) Regular (10 - 16)	
	Tranquilidad	(3) Fuerte (17 - 22)	
Estabilidad	Seguridad	(1) Débil (4 - 9)	
	Disputa	(2) Regular (10 - 16)	
		(3) Fuerte (17 - 22)	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
	Orientación al logro							
	Para el Centro de Salud es importante centrarse en el alcance de lo que está previsto.	✓		✓		✓		
	<b>Énfasis en la calidad</b>							
	Para el Centro de Salud es importante centrarse en lograr la calidad.	✓		✓		✓		
	Distinción							
	Cree usted que el Centro de Salud promueve la distinción entre sus colaboradores.	✓		✓		✓		
	<b>Competitividad</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud promueve la competitividad entre sus colaboradores.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
	<b>Responsabilidad social</b>							
	<b>Reflexividad</b>							
	Percebe usted que el Centro de Salud promueve la reflexividad entre sus trabajadores	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Prestigio</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud se centra en demostrar una buena reputación de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Compromiso social</b>							
	Percebe usted que el Centro de Salud fomenta la responsabilidad social en los trabajadores	✓		✓		✓		
	<b>Guía filosófica</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud cuenta con una guía filosófica (actos disciplinares) clara para los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
	<b>Apoyo</b>							
	<b>Enfoque en equipos</b>							
	El Centro de Salud se orienta en formar equipos de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Acceso a información</b>							
	Cree usted que se le comparte información libremente para realizar adecuadamente su trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Enfoque en personas</b>							
	Percebe usted que el Centro de Salud se enfoca en orientar a las personas a mejorar individualmente.	✓		✓		✓		
	<b>Cooperación</b>							
	Percebe usted que existe un ambiente de colaboración entre las personas del Centro de Salud	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4. Innovación</b>							
	<b>Buscar innovación</b>							
	En el Centro de Salud se fomenta la innovación entre los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Oportunidades</b>							
	El Centro de Salud brinda oportunidades donde los trabajadores puedan aprovecharla con rapidez.	✓		✓		✓		
	<b>Riesgos</b>							
	Perdida de salud que el Centro de Salud toma riesgos en apoyar la invención de los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Responsabilidad individual</b>							
	El Centro de Salud apoya la responsabilidad individual de los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5. Énfasis en las recompensas</b>							
	<b>Justicia</b>							
	En el Centro de Salud se utiliza la justicia e igualdad para los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Crecimiento profesional</b>							
	El Centro de Salud le da oportunidad para su crecimiento profesional.	✓		✓		✓		
	<b>Remuneración</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud otorga un alto salario a los trabajadores que presentan un buen desempeño.	✓		✓		✓		
	<b>Reconocimiento</b>							
	Los trabajadores reciben elogios por su buen desempeño.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 6. Orientación a los resultados</b>							
	<b>Altas expectativas</b>							
	El Centro de Salud le genera altas expectativas por el buen rendimiento.	✓		✓		✓		
	<b>Entusiasmo</b>							
	El Centro de Salud utiliza incentivos para motivar a mejorar el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Orientación</b>							
	El Centro de Salud se centra en orientar a los trabajadores a obtener buenos resultados.	✓		✓		✓		
	<b>Organizado</b>							
	Cree usted que el Centro de Salud está muy bien organizado para el beneficio de los trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 7. Estabilidad</b>							
	<b>Consistencia</b>							
	El Centro de Salud le ofrece a sus trabajadores estabilidad en sus puestos.	✓		✓		✓		
	<b>Tranquilidad</b>							
	Cree usted que los trabajadores están conformes con la tranquilidad que les brinda el Centro de Salud en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
	El Centro de Salud le ofrece a sus trabajadores garantía de empleo en cualquier caso.	✓		✓		✓		
	<b>Disputas</b>							
	Los "conflictos" internos son tomados en cuenta por el Centro de Salud para resolverlos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    No aplicable [  ]  
 Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): ASOUNA VELAZCO F. Jorge G.    DNI: 2.00.7.6107  
 Especialidad del validador: Docente en Salud Pública

.....de.....del 20.....

  
 -----  
 Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Norte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**NOTA INFORMATIVA N° 0010- 2018 –MINSA-DIRIS.LN/6**

A : MC. Lily Reyes Soria  
Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria

Asunto : Opinión sobre solicitud de autorización de Recolección de Datos

Referencia: Exp. 003553

Fecha : Independencia,

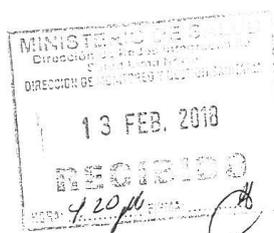
13 FEB. 2018

Por el presente es grato saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que visto el expediente N° 003553 de la Srta. JULIA JOSEFINA ALMANZA HUAMANÍ, alumna del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, Gestión de la Calidad emite **Opinión Favorable** para que realice su Proyecto de Investigación "Cultura Organizacional de los trabajadores en dos establecimientos de salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte"

Se sugiere que el estudio de investigación se realice en los Centros Maternos Infantiles de Laura Rodríguez Dulanto y Rímac. Al concluir la investigación, la interesada deberá entregar a la dirección y a los establecimientos intervenidos 01 copia de los resultados obtenidos.

Atentamente.

PERÚ Ministerio de Salud  
Dirección de Redes Integradas de Salud  
Lima Norte  
Javier Barbosa Cassane  
C.O. 15708  
Coor. Gestión de Calidad



JMB  
C/C. ARCHIVO  
FOLIO 8

[www.dirislimanorte.gob.pe](http://www.dirislimanorte.gob.pe)

Calle A Mz. 02 Lt. 03  
Asoc. Víctor Raúl Haya de la Torre,  
Independencia. Lima 28. Perú.  
Telf: 201 13450Anexo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 17 de enero de 2018

Carta P. 0044-2018-EPG-UCV-LN

Sr. Hernán Ramón Velasco Stoll  
"Director General de Redes Integradas de Salud Lima Norte"

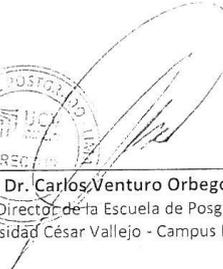
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Julia Josefina Almanza Huamani identificada con DNI N.º 08602651 y código de matrícula N.º 7001033388; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Cultura organizacional de los trabajadores en dos establecimientos de salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte 2017"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

SCVM



UCV.EDU.PE



## Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN DOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE 2017”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**ALMANZA HUAMANÍ, JULIA JOSEFINA**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 10 de marzo del 2017

  
.....  
Mg. Daniel Córdova Sotomayor  
Asesor de la tesis

.....  
Mg. Eliana Castañeda Núñez  
Revisor de la tesis



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Daniel Ángel Córdova Sotomayor, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Cultura Organizacional de los trabajadores en dos Establecimientos de Salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte 2017" del estudiante **Julia Josefina Almanza Huamaní**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2017

Daniel Ángel Córdova Sotomayor

DNI:08877455

ANEXO 1 : Instrumento						
<b>Encuesta</b>						
<b>V1: cultura organizacional</b>						
El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre la cultura organizacional						
La presente encuesta se lleva a cabo con fines institucionales, los datos revelados en ella serán tratados con reserva. Por favor marque con "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y que de respuesta a todas ellas.						
Agradecemos anticipadamente su colaboración.						
		<b>ESCALA DE VALORACION</b>				
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>Nada</b>	<b>Minimamente</b>	<b>Moderadamente</b>	<b>Considerablemente</b>	<b>Mucho</b>
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Competitividad</b>	<b>1</b>	<b>Orientación al logro</b>				
	1	Para el Centro de Salud es importante centrarse en el alcance de lo que está previsto.				
	<b>2</b>	<b>Énfasis en la calidad</b>				
	2	Para el Centro de Salud es importante centrarse en lograr la calidad.				
	<b>3</b>	<b>Distinción</b>				
	3	Cree usted que el Centro de Salud promueve la distinción entre sus colaboradores.				
<b>Responsabilidad social</b>	<b>4</b>	<b>Competitividad</b>				
	4	Cree usted que el Centro de Salud promueve la competitividad entre sus colaboradores.				
	<b>1</b>	<b>Reflexividad</b>				
	5	Percibe usted que el Centro de Salud promueve la reflexividad entre sus trabajadores.				
	<b>2</b>	<b>Prestigio</b>				
	6	Cree usted que el Centro de Salud se centra en demostrar una buena reputación de sus trabajadores.				
<b>Apoyo</b>	<b>3</b>	<b>Compromiso social</b>				
	7	Percibe usted que el Centro de Salud fomenta la responsabilidad social en los trabajadores				
	<b>4</b>	<b>Guía filosófica</b>				
	8	Cree usted que el Centro de Salud cuenta con una guía filosófica (actos disciplinarios) clara para los trabajadores.				
	<b>1</b>	<b>Enfoque en equipos</b>				
	9	El Centro de Salud se orienta en formar equipos de trabajo.				
<b>Apoyo</b>	<b>2</b>	<b>Acceso a información</b>				
	10	Cree usted que se le comparte información libremente para realizar adecuadamente su trabajo.				
	<b>3</b>	<b>Enfoque en personas</b>				
	11	Percibe usted que el Centro de Salud se enfoca en orientar a las personas a mejorar individualmente.				
	<b>4</b>	<b>Cooperación</b>				
	12	Percibe usted que existe un ambiente de colaboración entre las personas del Centro de Salud.				

Innovación	1	<b>Buscar innovación</b>					
	13	En el Centro de Salud se fomenta la innovación entre los trabajadores.					
	2	<b>Oportunidades</b>					
	14	El Centro de Salud brinda oportunidades donde los trabajadores puedan aprovecharla con rapidez.					
	3	<b>Riesgos</b>					
	15	Percibe usted que el Centro de Salud toma riesgos en apoyar la invención de los trabajadores.					
	4	<b>Responsabilidad individual</b>					
Énfasis en las recompensas	1	<b>Justicia</b>					
	17	En el Centro de Salud se utiliza la justicia e igualdad para los trabajadores.					
	2	<b>Crecimiento profesional</b>					
	18	El Centro de Salud le da oportunidad para su crecimiento profesional.					
	3	<b>Remuneración</b>					
	19	Cree usted que el Centro de Salud otorga un alto salario a los trabajadores que presentan un buen desempeño.					
	4	<b>Reconocimiento</b>					
Orientación a los resultados	1	<b>Altas expectativas</b>					
	21	El Centro de Salud le genera altas expectativas por el buen rendimiento.					
	2	<b>Entusiasmo</b>					
	22	El Centro de Salud utiliza incentivos para motivar a mejorar el trabajo.					
	3	<b>Orientación</b>					
	23	El Centro de Salud se centra en orientar a los trabajadores a obtener buenos resultados.					
	4	<b>Organizado</b>					
Estabilidad	1	<b>Consistencia</b>					
	25	El Centro de Salud le ofrece a sus trabajadores estabilidad en sus puestos.					
	2	<b>Tranquilidad</b>					
	26	Cree usted que los trabajadores están conformes con la tranquilidad que les brinda el Centro de Salud en el trabajo.					
	3	<b>Seguridad</b>					
	27	El Centro de Salud le ofrece a sus trabajadores garantía de empleo en cualquier caso.					
	4	<b>Disputas</b>					
28	Los "conflictos" internos son tomados en cuenta por el Centro de Salud para resolverlos.						

MATRIZ DE CONSISTENCIA		CULTURA ORGANIZACIONAL COMPARATIVA EN DOS CENTROS DE SALUD DE REDES INTEGRADAS LIMA NORTE 2017		VARIABLES E INDICADORES		
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
¿Cuál es la diferencia entre el nivel de cultura organizacional en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel de la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en la cultura organizacional entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Competitividad	Orientación al logro Énfasis en la calidad Distinción Competitividad		(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				
¿Cuál es la diferencia entre el nivel de la competitividad en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel de la competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en la competitividad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Responsabilidad social	Reflexividad Prestigio Compromiso social Guía filosófica		(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)
¿Cuál es la diferencia entre el nivel de la responsabilidad social en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel de la responsabilidad social entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en la responsabilidad social entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Apoyo	Enfoque en equipos Acceso a información Enfoque en personas Cooperación		(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)
¿Cuál es la diferencia entre el nivel de apoyo en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel del apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en el apoyo entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Innovación	Buscar innovación Oportunidades Riesgos Responsabilidad individual	(1) Nada (2) Mínimamente (3) Moderadamente (4)	(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)
¿Cuál es la diferencia entre el nivel de innovación en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel de la innovación entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en la innovación entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Énfasis en las recompensas	Justicia Crecimiento profesional Remuneración Reconocimiento Altas expectativas	(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)	(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)
¿Cuál es la diferencia entre el nivel del énfasis en las recompensas en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel del énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en el énfasis en las recompensas entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Orientación a los resultados	Enusiasmo Orientación Organizado		(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)
¿Cuál es la diferencia entre el nivel de la orientación a los resultados en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel de la orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en la orientación a los resultados entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Estabilidad	Consistencia Tranquilidad Seguridad Disputas		(1) Débil (4 - 9) (2) Regular (10 - 16) (3) Fuerte (17 - 22)
¿Cuál es la diferencia entre el nivel de la estabilidad en los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017?	Comparar el nivel de la estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.	Existen diferencia significativas en la estabilidad entre los dos Centros de Salud de redes integradas Lima Norte en el año 2017.				



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Daniel Ángel Córdova Sotomayor, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “Cultura Organizacional de los trabajadores en dos Establecimientos de Salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte 2017” del estudiante **Julia Josefina Almanza Huamaní**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2017

---

Daniel Ángel Córdova Sotomayor

DNI:08877455

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro https://eurlturnin.com/app/prints/es?lang=es&id=3&id=1051413450&id=920371198

feedback studio Cultura Organizacional de los trabajadores en dos Establecimientos de Salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud

**Resumen de coincidencias**

**25 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	recursosbiblio.url.edu.gt	2 %
2	biblioo.url.edu.gt	2 %
3	dispace.upi.edu.ec	1 %
4	www.bdigital.unal.edu...	1 %
5	Entregado a UNIV DE L...	1 %
6	alicia.concytec.gob.pe	1 %

**ESCUELA DE POSGRADO**  
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Cultura Organizacional de los trabajadores en dos Establecimientos de Salud de la Dirección de Redes Integradas de Salud Norte 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
 Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**  
 Br. Almanza Huamani, Julia Josefina

**ASESOR:**  
 Mg. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**  
 Ciencias Médicas

**UNIVERSIDAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS**

Página: 1 de 62    Número de palabras: 13650

6:59 p.m. 10/05/2018

*Daniel Córdova S.*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

.....A.L.M.A.M.Z.A.....H.V.A.M.A.M.I.....J.U.L.I.A.....J.O.S.E.F.I.N.A.....

D.N.I. : .....0.860.265.1.....

Domicilio : ASAC...PE...V.V...LOS ALAMOS...M.Z...E.L.T...L.CARABAYLO

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 981793949

E-mail : .....y.l.h.c.homayja@Hotmail.com.....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : EN...GESTION...DE...L.A.S...SER.VICIOS...  
DE SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....A.L.M.A.M.Z.A.....H.V.A.M.A.M.I.....J.U.L.I.A.....J.O.S.E.F.I.N.A.....

.....

Título de la tesis:

.....C.U.L.T.U.R.A...O.R.G.A.N.I.Z.A.C.I.O.N.A.L...D.E...L.A.S.....

.....T.R.A.B.A.J.A.D.A.R.E.S...E.N...D.E.S...E.S.T.A.B.L.E.C.I.M.I.E.N.T.O.S...

DE SALUD DE LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS LIMA

Año de publicación : .....2018..... NORTE 2012

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 27...9...18

*Joaquin  
Vertiz  
10-7-18*



**ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



*JH  
06-07-18*

**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**

*Revisión final  
de tesis*

**ESCUELA DE POSGRADO**

*Julia Josefina Almonza Huamani* con DNI N° *08607651*  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Av. Pedro M. E. U. G. de Alamo de Escobedo*  
(Calle / Lote / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *Almonza* del programa: *Maestría en Gestión*  
(Promoción) (Nombre o programa)

*de los servicios de Salud* identificado con el código de matrícula N° *700103352*  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

*Revisión final de mi tesis*

.....  
.....  
.....

Por lo expuesto, agradezco ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima, *15* de *Julio* de 2018

*JH*  
(Firma del solicitante)

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: .....

Email: .....

Documentos que adjunto:

- a. *Acta de Aprobación*
  - b. *Aprobación documental de*
  - c. *la tesis de tesis*
  - d. *Reporte del trabajo de*  
*investigación*
- Acta de Aprobación*