



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Influencia de la Cultura Organizacional en la Gestión de Servicios según percepción del
personal de Salud de un Centro de Salud Nivel I-4

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

BR. KATTIA HAYDEE DELAÓ VERGARA

<https://orcid.org/0000-0001-9408-218X>

ASESOR:

DRA. ELIANA J. GUZMÁN AVALOS

<https://orcid.org/0000-0003-2833-5665>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DE RIESGO EN
SALUD

TRUJILLO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios

Por haber forjado mi camino, por acompañarme y levantarme ante cualquier tropiezo, al creador de mis padres y de las personas que más amo, con mi más sincero amor para ellos.

A mis padres

Por su apoyo incondicional, y la confianza que me tienen para siempre seguir adelante.

A mi compañero de vida

Por su ejemplo para continuar el camino del conocimiento.

A mis dos pequeños amores

Que pese a la distancia con su inocente amor me recargan de energías y buen humor.

Kattia Haydee Delaó Vergara

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Dra. Eliana J. Guzmán

Ávalos

Por su paciencia y tiempo fuera de las aulas de clase, con la finalidad de concluir una tesis exitosa.

Al médico jefe y personal de salud del Centro de Salud Chicama

Por la predisposición que mostraron durante la recolección de datos.

Kattia Haydee Delaó Vergara

JURADO

Dra. Miryam Griselda Lora Loza
PRESIDENTE

Dra. Gladys Lola Luján Johnson
SECRETARIO

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Ávalos
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Kattia Haydee Delaó Vergara, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 47129775, con la tesis titulada “Influencia de la Cultura Organizacional en la Gestión de Servicios según percepción del personal de Salud de un Centro de Salud Nivel I-4”.

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 autoplagiada; 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, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 15 de Julio del 2019



Kattia Haydee Delaó Vergara

DNI: 47129775

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	28
3.1. Descripción de resultados:	28
3.2. Análisis ligado a la hipótesis:	30
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Nivel de la cultura organizacional en el centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo - Junio 2019.....	8
Tabla N° 2: Nivel de la gestión de servicios según percepción del personal de salud en un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019.....	9
Tabla N° 3: Prueba de normalidad de los datos con el test Shapiro- Wilk.....	30
Tabla N° 4: Influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019.....	1
Tabla N° 5: Influencia de la cultura organizacional en la dimensión planifica de la gestión de servicios de un centro de salud I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019.....	32
Tabla N° 6: Influencia de la cultura organizacional en la dimensión organiza de la gestión de servicios de un centro de salud I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019.....	33
Tabla N° 7: Influencia de la cultura organizacional en la dimensión dirige de la gestión de servicios de un centro de salud I-4.....	34
Tabla N° 8: Influencia de la cultura organizacional en la dimensión controla de la gestión de servicios de un centro de salud I-4.....	35

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio, 2019. Fue de tipo no experimental, con diseño trasversal de tipo Correlacional – Causal. La investigación contó con una muestra censal de 42 trabajadores de salud. Se utilizó dos cuestionarios, uno para medir la cultura organizacional con 18 ítems el cual se encuentra validado, y el segundo para gestión de servicios según percepción del personal de salud con 8 ítems. Ambos instrumentos fueron validados y confiables. De los resultados, en cuanto a cultura organizacional, el 100% del personal de salud muestra un nivel Media de Cultura Organizacional. En lo que respecta a la segunda variable, gestión de servicios de salud se encuentra en el nivel regular (81%) y eficiente (19%). Así mismo, se ha determinado que no existe asociación significativa entre ambas variables con valor $r = -0,179$ con un p-valor 0,255, lo cual indica no existe influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios de salud. Por otro lado, se obtuvo que la correlación entre cultura organizacional con la dimensión planifica [$r = -,271$ p-valor $<,01$] organiza [$r = -,212$ p-valor $<,01$] dirige [$r = -,145$ p-valor $<,01$] controla [$r = -,145$ p-valor $<,01$] La correlación entre variable y dimensiones es de nivel bajo. Se concluye, que no existe influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios de salud según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019, siendo la correlación de Pearson [$r = -0,179$ y p-valor 0,255].

Palabras clave: Cultura organizacional, Gestión de servicios de salud, perspectiva.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the influence of the organizational culture in the management of services according to the perception of health personnel of a health center level I-4 in the period May-June, 2019. It had a non-experimental, transversal design of the Correlational - Causal type. The research included a census sample of 42 health workers. Two questionnaires were used, one to measure the organizational culture with 18 items which is validated, and the second for management of services according to the perception of health personnel with 8 items. Both instruments were validated and reliable. From the results, regarding organizational culture, 100% of the health personnel shows a Medium level of Organizational Culture. With regard to the second variable, health service management is at the regular (81%) and efficient (19%) level. Likewise, it has been determined that there is no significant association between both variables with value ($r = -0.179$) with a p-value of 0.255, which indicates that there is no influence of the organizational culture in the management of health services. On the other hand, it was obtained that the correlation between organizational culture with the planned dimension [$r = -, 271$ p-value $<, 01$] organizes [$r = -, 212$ p-value $<, 01$] directs [$r = -, 145$ p-value $<, 01$] controls [$r = -, 145$ p-value $<, 01$]. The correlation between variable and dimensions is low. In conclusion, there is no influence of the organizational culture in the management of health services according to perception of the health personnel of a health center level I-4 in the period May-June 2019, with the correlation of Pearson [$r = -0,179$ and p -value 0.255].

Keywords: Organizational culture, Health service management, perspective.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Cultura Organizacional representa suma importancia. Abarcar el tema implica no sólo compromiso sino también un gran reto, puesto que no sólo se necesita de su conocimiento, sino también de cómo dirigirlo en una organización para tener como resultado una gestión eficiente y eficaz en las organizaciones de salud. En torno al mundo existen diversas sociedades, por ende, diferentes culturas y una extensa diversidad cultural, su interrelación positiva y armónica dentro de la misma área geográfica se llama multiculturalidad, y por otro lado la aplicación de la diversidad cultural como ventaja personal se considera interculturalidad. En una organización la cultura es la que le da autenticidad y se basa en sus valores, creencias, filosofías y políticas; antiguamente una organización se proyectaba sólo a satisfacer el beneficio personal de los propietarios, sin embargo, en la actualidad la cultura de una organización fomenta el bienestar y participación de su recurso humano. (Franco, 2009)

Así también la Cultura Organizacional se utiliza de marco de remisión de una organización y brinda pautas acerca del comportamiento de las personas en ellas. Algunas veces la cultura es tan perceptible, que puede evidenciarse cambiar el comportamiento de las personas en el instante que sale de la organización. En Cuba, el sistema de Salud está pasando por una serie de transformaciones organizacionales, y se han mencionado y comprendido muy vanamente aspectos como la Cultura Organizacional, de suma importancia para incluir un patrón de comportamiento general, a través de la transferencia de valores y creencias a sus miembros, y llevar a la cohesión interna y penetrante del sentido de firmeza. Importantes aspectos y metodológicos para producir la energía suficiente y significado, que movilice a la organización y a su capital humano en el proceso de variación y crecimiento. (Domínguez, 2009)

En tanto Octavio Paz, hace referencia a la cultura del trabajo en México, redactó: “Lo que nos puede discernir de los demás no es la siempre incierta originalidad de nuestro carácter, fruto quizá de las circunstancias, sino la de nuestras creaciones.” Viejo o adolescente, criollo o mestizo, general, jornalero o médico, el mexicano se muestra como un ser que se aprisiona: mascara el rostro y mascara la sonrisa. Encerrado en su intratable soledad, arisco y descortés en un tiempo, todo le es útil para defenderse: la palabra y el silencio, la amabilidad y el

menosprecio, la soberbia y la resignación. Lejos, también de sí mismo. El desamparado paisano ama las reuniones y fiestas públicas. Cualquier ocasión será siempre la excusa para suspender la marcha del tiempo y celebrar con festejos, ceremonias, y acontecimientos. Ahora que las corrientes actuales de administración en sistemas de salud están poniendo más atención a la diversidad cultural, es de suma importancia investigar la cultura en transformación de la modernidad, que no hemos sabido apreciar como tal ni entender a fondo, para aplicarla en las organizaciones. (Carrada, 2001)

En el Perú, pocos años atrás no existía transparencia y entendimiento sobre las implicancias que abarca la cultura corporativa sobre las organizaciones. Ello ha ido cambiando a corto plazo, pues a la fecha ya muchas organizaciones muestran interés y han empezado a gestionar de forma decidida. «Hoy en día ya hay más conciencia de que la gestión de la cultura corporativa determina comportamientos, guía maneras de pensar, orienta la toma de decisiones, inspira a la gente y da sentido de pertenencia», opina Eduardo Castillo.

Según Villanueva (2014) esta inclinación está siendo promovida por el aumento progresivo de la competencia que se observa en el mercado local. Las empresas con el tiempo se verán forzadas a ceder menos espacios y a ser más eficientes en aras no solo de subsistir, sino de destacar. En ese momento, la gestión de la cultura se hará cada vez más fundamental. Esto ya ha empezado, en unos rubros más que en otros, refiere Álvaro Escalante.

Si bien es cierto existen extraordinarias muestras de empresas peruanas que evidencian estar avanzando sobre el tema. Inicialmente, las empresas que periódicamente elaboran estudios sobre clima laboral son las que manifiestan una preocupación por comprender y desarrollar una cultura organizacional sólida. En la actualidad, las empresas locales se han visto obligadas a ingresar al ritmo de las empresas de talla mundial, creando dependencia, en alto o bajo grado, del mercado al cual prestan sus servicios; esto va de la mano del cambio de postura de la institución que lejos de ser el ente solamente preocupado en cobrar impuestos (Estado), debe estimular la más alta competitividad de las organizaciones. (Niño de Guzmán, 2015)

Queda claro que debe haber un trabajo constante, para ello es importante que los jefes de las empresas cuenten con conocimiento que la cultura se conforma celebrando logros,

compartiendo las vivencias y comunicándose con coherencia de lo que es crucial en una organización. (Villanueva, 2014)

La gran inquietud de los jefes del área de recursos humanos por la ausencia de compromiso laboral por parte de los trabajadores y la falta de progreso para ser consolidada la cultura organizacional son temas que priorizan en el último informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", escrito por Deloitte Perú.

Así también la brecha más alta, se encuentra inmersa en el valor que le otorgan las organizaciones a la inclinación de "cultura y engagement". Un 50% de ejecutivos considera "muy importante" el problema de cultura organizacional y la ausencia de compromiso laboral, repitiendo así la cifra del 2014, según un estudio de Deloitte. (Empresa editorial el comercio, 2015)

En lo que compete a la gestión de los servicios de salud, un punto crítico es que el acceso a información en salud para la gestión de los servicios de la misma a nivel local y nacional sigue siendo escaso. Son reducidos los países que han avanzado sistemas de información sanitaria eficaz y abarcando a la escasez de los usuarios en los distintos niveles, tanto local, nacional y mundial. Pese al gran problema que presenta la mejora de los servicios de salud a nivel mundial, dan inicio a algunas soluciones prometedoras, según explica Stephen Sammut. (Stephen, 2009)

En tanto, el Dr. José Francisco García, asesor subregional del proyecto de recursos humanos en salud de América del Sur de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) resaltó la necesidad de realizar agendas comunes entre los países, sobre el recurso humano en salud y algunos temas que complementan.

El Dr. García, indica, la evaluación de cifras de América Latina muestra que el 40% de la población de médicos brinda atención primaria y esta cifra no ha progresado en los últimos 10 años. Las facultades de ciencias de la salud no han organizado su formación académica hacia la atención primaria de salud y motiva a crear políticas de autosuficiencia; es decir, "que los países generen al menos el 90% de profesionales de salud que requieren para atender a la población". (OPS Perú, 2015)

Para el Dr. Hernán Rodríguez, ex asesor en servicios y sistemas de salud de OPS/OMS, lo que la población espera de los servicios de salud es el fácil acceso a ellos, vocación de

servicio del recurso humano, protección financiera, un trato respetuoso y digno, con una pronta recuperación de su salud.

Para ello, recomienda incorporar en los servicios de salud un modelo de gestión y resalta que debe estar enfocado a la población y priorizar el liderazgo del director, gerente o jefe institucional, a su vez también debe haber una continua mejoría. (OPS Perú, 2015)

En el Perú, y específicamente en la región de La Libertad, el sector salud cuenta con grandes deficiencias que resulta en un mal servicio a la población. Por eso, es preciso que los profesionales de la salud que deseen ingresar a este rubro conozcan las herramientas específicas de gestión para mejorar el progreso de los diferentes establecimientos de salud. Durante una década la economía peruana creció, pero encontró desprevenidos tanto a los administradores como a los gestores de clínicas y hospitales, pues no pudieron hacer mejoras a las instalaciones de sus centros médicos durante los años de prosperidad. ¿Por qué se dio? La principal razón es que no hubo relación colaborativa entre los personajes del sistema de salud, lo cual limitó su crecimiento al mismo tiempo que le disminuyó competencia y productividad. Los médicos no se preocuparon en conseguir las competencias y capacidades para gestionar convenientemente las organizaciones de salud. De esta manera, no concluyen el entendimiento sobre el lenguaje de gestión y tampoco logran dirigir a su personal para obtener objetivos trazados. (Alva B. , 2015)

En cuanto al Centro de Salud en estudio, ubicado en el Distrito de Chicama, se pudo observar previo al análisis de datos, debilidades en cuanto a cultura organizacional, así como la falta de compañerismo, entusiasmo para organizar ciertas festividades que surgen en una organización, y la falta de motivación al personal para seguir con entusiasmo su trabajo y así cumplir las metas trazadas por la organización acompañado de ausencia del control en cuanto a gestión corresponde, por ello fue de suma importancia abordar el tema en dicha institución.

Por consiguiente, es necesario determinar el modelo de gestión en los servicios del EE.SS, si se aplica con los criterios necesarios para su adecuado desarrollo, y a la vez la cultura organizacional, su abordaje implica un importante reto, se requiere conocerlo y manejarlo para obtener una gestión eficiente y eficaz en los sistemas organizacionales de salud. La presente investigación tiene la finalidad de ofrecer elementos teóricos para sensibilizar a la

comunidad en salud a que profundicen la Cultura Organizacional, empezando por el conocimiento y manejo de los valores en una organización. Teniendo en cuenta la Cultura Organizacional como uno de los pilares fundamental e importante para la transformación y crecimiento de las organizaciones de salud.

Por ello, la motivación de aportar herramientas teóricas para que la Cultura Organizacional sea conocida, incorporada y utilizada, como un pilar fundamental para el desarrollo y la transformación de las Organizaciones de salud, incluyéndola al momento de estructurar la gestión de los servicios de la salud. (Domínguez, 2009)

Asi también encontramos trabajos previos relacionados al tema donde en el ámbito mundial, Borja García, Leisa María. 2017, Colombia. Tuvo como objetivo Identificar la Cultura Organizacional y Gestión Pública de los Servicios de Salud en Colombia. En la muestra: participaron 16 referentes de la gestión política local presentados en gerentes públicos, secretarios de salud, autoridades sectoriales o colaboradores, se hicieron 400 encuestas telefónicas, seleccionadas al azar, a usuarios activos de los programas para evaluar el modelo de atención. Los instrumentos utilizados fueron análisis documental y entrevistas individuales. Como resultado de dicho análisis se obtuvo un porcentaje de cumplimiento global de 71,43%, excepto las de Hobo y Palermo, que obtuvieron 64,9%. En lo que se refiere a los 16 referentes de la gestión las acciones y competencias se relacionan con los resultados y contribuyen a mejorar las condiciones de salud y la calidad de vida de la población, pero desconocen la cultura en que está inmersa la comunidad. En conclusión, identificaron la cultura de cada región, y el modelo de gestión está orientado a la construcción y aplicación de los objetivos, metas, estrategias y acciones relacionadas con la salud dado en el Plan Nacional de Salud Pública, según el tipo y nivel de intervención que hace a la población y comunidad involucrada. La presente investigación, complementó con aportes científicos de gran interés mundial.

Calderón Romero, Carol; Sánchez Rodríguez, Laura. 2017, Colombia. Analizar la Cultura organizacional en el Hospital Universitario Nacional de Colombia, 2017. Se analizaron 50 artículos relacionados con la pertinencia del referente teórico. De los resultados obtenidos resaltan de la cultura organizacional sus elementos por su importancia y diversidad, para el análisis de mecanismos y para la gestión de cultura organizacional. En la segunda parte

resaltan una diversidad de enfoques definidos para lograr los cambios en la organización, que establecen sus directivos de acuerdo con los intereses de la organización. Tanto la cultura organizacional y la gestión, han dado sustento suficiente a otros autores para definir instrumentos de carácter y diagnóstico de la cultura, para su utilización en organizaciones de salud. Se puede concluir que no existen culturas buenas o malas, pero una organización debe sopesar las ventajas y desventajas que le ofrece cada cultura con el fin de trabajar en beneficio de aquellas que le provean resultados mejores.

Sagástegui Baca, María del Carmen. 2017. Perú. Relación entre Cultura organizacional y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza- Essalud La Libertad 2017. Contó con una muestra de 80 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario sobre cultura organizacional y cuestionario sobre compromiso laboral, con 18 ítems respectivamente. El nivel de cultura organizacional es medio y alto (99%); el nivel de compromiso laboral es medio y bajo (99%). La cultura organizacional evidencia relación altamente significativa con el compromiso laboral ($p < 0.01$), siendo la correlación directa y muy alta ($r = 0.971^{**}$). Así se detectó relación altamente significativa entre cultura organizacional y las dimensiones de compromiso laboral: normativo [$0,971^{**}$], afectivo [$0,828^{**}$] y de continuidad [$0,622^{**}$]. También, existe relación altamente significativa entre las dimensiones de cultura organizacional y compromiso laboral: valores [$0,815^{**}$], clima [$0,705^{**}$], símbolos [$0,624^{**}$] y filosofía [$0,528^{**}$], normas [$0,357^{**}$] y creencias [$0,282^{**}$]. En conclusión se puede afirmar que hay una correlación directa y muy alta entre la cultura organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores, los valores, símbolos, normas, filosofía, clima organizacional y creencias se relacionan con el compromiso laboral (valor < 0.01).

Por consiguiente al respecto de las teorías se puede conceptualizar, según Olmos y Socha (2016) a la **cultura organizacional** como “El conjunto de valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofías típicos en una organización”. (Olmos & Socha, 2016)

Por otro lado Laudon (2004) la define como un conjunto de supuestos fundamentales sobre qué productos debe elaborar la organización, cómo y dónde debe producirlos y quién debe hacerlo. Por lo general, estos supuestos culturales se dan por sentados y rara vez se publican o se comentan.

La cultura organizacional es una potente fuerza unificadora que limita el conflicto político y promueve el entendimiento común, el acuerdo sobre procedimientos y prácticas comunes. Si todos compartimos los mismos supuestos culturales fundamentales, es más factible que nos pongamos de acuerdo en los demás asuntos. Al mismo tiempo la cultura organizacional es una traba poderosa para el cambio. La mayoría de las organizaciones hará casi todo para evitar cambios que afecten los supuestos fundamentales. Sin embargo hay ocasiones en que la única manera para que una empresa avance es oponiéndose a una cultura organizacional existente. El cambio es inminente debido a que se han producido variantes socioeconómicas, innovaciones tecnológicas, mayor demanda de los usuarios de los servicios y como consecuencia la exigencia de mayor disponibilidad de recursos.” (Laudon & Laudon, 2004)

Por otro lado, en una organización de salud la cultura es un conjunto de conocimientos profesionales, creencias, e inconscientes supuestos, admitidos por el equipo de trabajo interdisciplinario, influidos el ambiente laboral, estructura y tecnología. De modo que, se originan las normas de convivencia, que suman a generar diversos modelos de liderazgo, de mando-subordinación y de interacción con miembros de la misma institución. La cultura institucional es un proceso de aprendizaje-construcción psicosocial, que organiza y comprende la realidad, marcada por las presiones y cambios constantes en el entorno. Dícese que en las organizaciones profesionales la cultura es una herramienta para enseñar y aprender a la vez, crear e innovar, administrar los procesos y a las personas, que sirve para conocer y así saber qué camino tomar, con la cooperación de los más preparados y experimentados. La cultura es también un modelo de comunicación, que se expresa en el lenguaje hablado, escrito y corporal de los miembros que lo conforman. (Carrada, 2001)

A su vez, la cultura organizacional es muy importante en aquellas organizaciones que buscan liderar la competencia. Considerando que para lograr una cultura organizacional basada y compartida en valores entre sus miembros, depende de que ellos acepten y se comprometan voluntariamente, una cultura ya estructurada tiene influencia en el comportamiento de sus integrantes, a consecuencia de que el clima de control es creado por la influencia con que se comparten los valores. (Calderón & Sánchez, 2017)

También, la cultura organizacional en los centros de salud es un desafío importante, puesto que los intereses y perspectivas no se encuentran alineados. En los centros de salud se buscan

altos estándares de calidad, seguridad clínica, humanización, responsabilidad, gestión de los riesgos, tecnología y talento humano en todos los niveles. La literatura evidencia que la cultura organizacional influye a la variación de resultados, innovación, calidad de atención, seguridad y satisfacción de los trabajadores de las organizaciones de atención de salud. La interacción continua de los trabajadores genera costumbres y hábitos que no responden al deseo de la dirección, pues surgen de la convivencia y construcción social. La cultura de una organización puede tener ciertos cambios de un momento a otro, ya sean intencionados el jefe, o por subculturas que podrían contribuir y reforzar la cultura principal. (Calderón & Sánchez, 2017)

Por otro lado, Fajardo (2015) define a **la gestión** como la herramienta que los sistemas utilizan para poner en marcha los procesos y tener una definición, una medición y una evaluación. Un modelo de gestión es una forma de definir prioridades y tomar decisiones. Así mismo gestionar implica ir más allá de los asuntos operativos y de las contingencias del día a día; es incidir sobre el desarrollo, la innovación y la transformación organizacional. Además, es pertinente considerar que la gestión trasciende la administración de recursos y se involucra con: la manera como se orienta la conducta de las personas, se potencian sus valores, actuaciones, comportamientos, habilidades, capacidades, motivaciones y destrezas; formalización de prácticas de interacción con el entorno y el logro de resultados: es el proceso orientador de la acción organizacional. La célula básica en todos los ámbitos de la vida económica y social representa lo que Peter F. Drucker denominaba la organización gestionada.

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS) da alcances de algunas tendencias en la gestión de los servicios de salud verificables en los estados miembros de un organismo multilateral. Los diferentes modelos de organización se diferencian de un país a otro. “La OMS muestra que cuando se invierte suficiente, inteligente y continua se puede lograr beneficios a corto y mediano plazo”. (Organización Mundial de la Salud, 2011)

Para definir una gestión eficaz está en gran medida en contacto con el modelo de planificación que se utilice en las organizaciones y con lo que se entabla la relación entre actividades, objetivos, metas e indicadores. También de la salud en el trabajo, para garantizar a los trabajadores estilos de vida saludables. (Eraso & Chávez, 2017)

Por consiguiente, cualquier jefe, de cualquier departamento, planifica, organiza, dirige y controla. La planificación enlaza el futuro con actuales decisiones para conseguir los objetivos trazados de la empresa. Es un desarrollo mental que finaliza en una toma de decisión. En la planificación se definen los objetivos que deben alcanzar la empresa y las vías o vías para cumplirlo, incluyendo la manera más adecuada de utilizar los recursos que se precisen. La organización es el desarrollo mediante el cual los directivos de la empresa formulan los planes, para después combinar los recursos humanos y materiales para proyectar una estructura formal tanto de autoridad y de tareas.

Organizar se refiere a distribuir las tareas y/o actividades, agruparlas en departamentos y determinar los correspondientes recursos humanos y materiales. Esta función también comprende la tarea de seleccionar y formar empleados competentes, dando, la autoridad y responsabilidad necesaria para desempeñarse. (Fernández, 2000)

“Dirigir es guiar y motivar a los subordinados para obtener los objetivos marcados. Se dirige tanto a personas individuales como a grupos”.

“El control, es el proceso por el que se comprueba si los resultados logrados están de acuerdo con los objetivos prefijados”. El control tiene implícita la necesidad de fijar con anterioridad, estándares como el de contar con un sistema de información que consienta comparar los resultados emitidos con dichos estándares fijados. La toma de decisiones se encuentra en todas las funciones de la Gestión. En líneas generales, es una elección consciente entre dos o más alternativas o vías de acción. El(los) jefes deben contar con sistemas de información satisfactorios, con el fin de reducir el riesgo que supone la toma de cualquier decisión. (Fernández, 2000)

Por ello, una organización de salud que trabaja de forma estructurada para producir bienes intangibles (los servicios de salud) y cumplir ciertas metas; necesita de la unión y la colaboración de los usuarios para lograrlas. La cultura organizacional en los sistemas de salud es un conjunto de conductas, conocimientos, símbolos, creencias, suposiciones, y modos de expresión que comparten los miembros de una organización. El desarrollo organizacional es planificado por el gerente que es también personal de salud, para aumentar a largo plazo los procesos de aprendizaje, motivación e innovación creativa y de mayor democracia en su grupo de trabajo, guiados a lograr un mejor clima laboral, aumentar la competitividad entre ellos y aumentar la capacidad resolutoria tanto de los directivos como

de los profesionales de salud, mediante una eficaz administración de la cultura organizacional. (Carrada, 2001)

Fajardo (2015) afirma: Que la cultura de la gestión, es el conjunto de elementos materiales e inmateriales (valores, tradiciones, costumbres, reglas, normas y creencias) que definen el modelo en que opera una organización e influyen en el mismo. Se tiene la idea de que el bajo desempeño de los servicios de salud se debe, apenas, a carencias de personal, de recursos en general o de bajos salarios. Como consecuencia de esta idea se resolverían todos los problemas por el ingreso de mayores recursos. Sin embargo, importantes factores contribuyen para que sea posible concretar un cuadro más favorable a través de una concientización colectiva, en el ámbito de la comunidad, de que se deben superar determinados vicios (clientelismo político, corrupción, desperdicio) que en el ámbito de las instituciones pasa por una gestión más profesional y de mayor capacitación de sus conductores.

Fajardo (2015) también refiere: La administración del cambio establece desafíos en la gestión, para ello se deberán adoptar nuevas formas de conducción, reexaminando la misión de las instituciones y estableciendo cómo encarar la actividad que deben cumplir. Para poder llevar adelante este proceso habrá que cambiar la cultura, que es la que define el modo en que opera una organización. Se establecen retos para las nuevas orientaciones en la búsqueda de una gestión más eficiente y lograr la estabilidad necesaria para el crecimiento del sector. Las exigencias de los usuarios, en cuanto a una mejora radical de los servicios recibidos, están marcando un cambio de actitud, que dejaron de ser pasivas, conformando uno de los elementos indicadores de la necesidad de modificaciones sustanciales al sistema.

Un gran desafío en el sector salud pertenece a la parte de dirección de organizaciones o servicios de salud, partiendo desde una cultura organizacional apropiada, para conseguir con la tarea que efectúan el compromiso de sus trabajadores. (Snell & G, 2013) Otro obstáculo que impide desarrollar una fuerza de trabajo productiva y bien integrada es que los empleados muestran mayor tendencia a retirarse de la organización durante los primeros meses de su labor que durante cualquier otra fase de su carrera profesional. (Werther, 2015) A ello, se suma una gestión deficiente en la conducción de las instituciones y una capacitación insuficiente del capital humano, de quienes en su mayoría carecen de título de

especialista en gerencia de salud. En el cambio están establecidas las prioridades esenciales para alcanzar la mayor eficiencia de los mismos. Hay responsabilidad de las organizaciones o de sus directores por la solución de problemas, sobre los cuales tienen todavía poco control, sin que existan estructuras gerenciales específicas. Se suman a ellos ciertos factores de orden cultural. (Fajardo, 2015)

Ante lo mencionado surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la Influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud del Centro de Salud Materno Chicama, Mayo- Junio 2019?

Y se justifica en que dicha investigación aportará por conveniencia, en el conocimiento de las variables, tanto de la cultura organizacional y la gestión de servicios; además, se consideró instrumentos debidamente validados y confiables que garantizarán el resultado. Permitirá identificar la gestión de servicios en un centro de salud y la influencia de la cultura organizacional; al mismo tiempo, se justifica porque sus resultados servirán para replantear, mejorar y potenciar aspectos referidos a la cultura organizacional para elevar el nivel de gestión, considerando el estudio realizado y los datos recabados.

En cuanto a relevancia social, permitirá evaluar la cultura organizacional del centro de salud en investigación, para así mejorar ciertos aspectos que limitan una adecuada gestión tanto de procesos como de resultados. Con los resultados se beneficiará tanto el personal que labora en dicha institución, ya que tendrán un mejor desempeño laboral con mejores resultados en sus indicadores, y los usuarios del EE.SS porque recibirán una mejor atención. A la vez, motivará al gerente de los establecimientos de salud a tomar en cuenta al inicio y durante su periodo de trabajo las cuatro dimensiones de la gestión: planificar, organizar, dirigir y controlar; con el fin de tener mejores resultados.

De las implicancias prácticas, en la actualidad los gerentes poco enfatizan en evaluar la cultura organizacional de su personal, y no lo relacionan con sus resultados, al conocer el modelo de cultura de cada personal de salud se podrá realizar un plan de gestión que dé mejores resultados. La cultura es un especificador del desempeño ya que afecta no solo en la eficiencia y los resultados de una organización, sino también en la salud, el compromiso, entusiasmo y la disposición que tiene el personal.

El valor teórico de la investigación propuesta permitirá llenar el vacío de conocimiento práctico (antecedentes) de la relación entre variables cultura organizacional y gestión de servicios en un centro de salud nivel I-4. Teniendo el conocimiento que la cultura organizacional resulta relevante en el comportamiento del personal, lo cual resulta importante ya que determina su desempeño laboral, se ha visto conveniente realizar la presente investigación con el fin de contribuir a la realización de investigaciones futuras sobre el tema o de temas similares.

La investigación es justificada con la intención de dar utilidad metodológica a las organizaciones, con una herramienta para identificar la gestión de servicios de salud desde la percepción de los trabajadores, a su vez analizando la influencia de la cultura organizacional; dichos instrumentos se encuentran debidamente validados y confiables que garantizaran la veracidad de los resultados. Aportará con un adecuado conocimiento de la cultura organizacional, el cual abarca consecuencias positivas en la gestión de servicios de salud. Entre las consecuencias positivas, podemos mencionar: satisfacción, innovación, aumento de la productividad, mayores logros, etc.

Por consiguiente, se planteó los siguientes objetivos: General, determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud del Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019. Y los objetivos específicos: Identificar la cultura organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Chicama; Identificar la gestión de servicios según percepción del personal de salud en el Centro de Salud Materno Chicama; Identificar la influencia de la cultura organizacional en la dimensión planifica de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama; determinar a influencia de la cultura organizacional en la dimensión organiza de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama; determinar la influencia de la cultura organizacional en la dimensión dirige de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama; determinar la influencia de la cultura organizacional en la dimensión controla de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama.

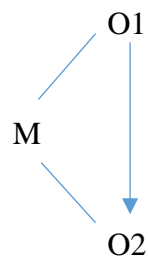
Así también se consideró como hipótesis general: La cultura organizacional influye en la gestión de servicios según percepción del personal de salud en el Centro de Salud Materno

Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019, y como hipótesis específicas: La cultura organizacional influye en la dimensión planifica de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama, la cultura organizacional influye en la dimensión organiza de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama, la cultura organizacional influye en la dimensión dirige de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama, la cultura organizacional influye en la dimensión controla de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El diseño utilizado fue de tipo Correlacional- Causal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 203-273)



Donde:

M= Personal de Salud

O1: Cultura Organizacional

O2: Gestión de servicios de salud

↓ : Influencia

2.2. Operacionalización de variables

En la investigación se tomaron en cuenta 2 variables:

Variable Independiente (VI): Cultura Organizacional

Variable Dependiente (VD): Gestión de servicios de Salud

Las cuales se operacionalizaron considerando la definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores y escala de medición. (Ver anexo 4)

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 La población: Estuvo constituida por el personal que labora en el Centro de Salud Materno Chicama, en un promedio de 42.

2.3.2 Muestra censal: Constituida por 42 trabajadores, personal de salud.

2.3.3 Muestreo: Fue no probabilística por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Personal de salud.
- Personal que desempeña su labor bajo cualquier régimen de contrato.
- Independientemente del tiempo laboral.

Criterios de exclusión:

- No se aplicó el cuestionario al gerente.
- No se aplicó el cuestionario al personal administrativo.
- No se aplicó el cuestionario al personal de limpieza.

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

2.4.1 Técnica:

Se utilizó la encuesta.

2.4.2 Instrumento:

Los instrumentos que se aplicaron para medir las variables son:

- Cuestionario para Cultura Organizacional: Cuenta con 18 ítems de preguntas cerradas, el cual evalúa la cultura organizacional, mediante las siguientes dimensiones: valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía. (3 preguntas para cada dimensión).

Las puntuaciones van del 1 al 5, donde: 1= Nunca, 2=Ocasionalmente, 3= Algunas veces, 4= Frecuentemente, 5= Siempre. La escala interpretativa: Malo (1-5), Media (6-10), Alta (11- 15). Y la escala general: Malo (18-42), Media (43-66) y Alto (67-90). (Ver anexo 1)

- Cuestionario para Gestión de los Servicios de Salud: Cuenta con 8 ítems de preguntas cerradas, el cual identifica la gestión de los servicios de salud desde la percepción de los trabajadores, mediante los siguientes factores: planifica, organiza, dirige y controla. (Ver anexo 2)

2.4.3 Validación y Confiabilidad:

Para el cuestionario de Cultura Organizacional Olmos y Socha (2006) diseñaron y validaron el cuestionario con 18 ítems teóricamente analizado en seis dimensiones mediante juicio de expertos, entre ellos, docentes de la Universidad de la Sabana del Área de Desarrollo Humano, la Decana de la Facultad de Psicología de la Universidad Piloto de Colombia, Jefes de Departamento de Gestión Humana y Psicólogos Investigadores con experiencia en Psicometría obteniendo el instrumento validez de contenido.

Cuestionario Gestión de Servicios de Salud: Desde la percepción de los trabajadores, se diseñó un instrumento, dicho cuestionario cuenta con 8 ítems teóricamente analizado en cuatro dimensiones, el cual será validado por 3 expertos en gestión de los servicios de la salud.

Para el uso de ambos instrumentos se procedió a realizar una prueba piloto a 20 personas que laboran en un establecimiento de salud nivel I-4 considerando las mismas características de la muestra del presente estudio. En los resultados se observa que los valores $r > ,300$. (Ver anexo 5)

Ambas variables fueron evaluadas mediante el método Alpha de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados: Para cultura organizacional, los valores de coeficientes de correlación corregida en la supresión de ítems fueron mayores a 0,300.

Por dimensión se obtuvo: valores [,703], creencias [,716], clima [,718], normas [,710], símbolos [,789] y filosofía [,791], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión oscilan desde 0,349 a 0,789. (Ver anexo 5)

Y para gestión de servicios de salud: Los valores de coeficientes de correlación corregida en la supresión de ítems fueron mayores a 0,300

Por dimensión se obtuvo: planifica [,753], organiza [,792], dirige [,729], controla [,937], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión oscilan desde 0,349 a 0,789. (Ver anexo 5) (Anexo 6) (Anexo 7)

2.5. Procedimiento

Se solicitó la autorización del jefe del establecimiento del Centro de Salud Materno Chicama donde se realizó el estudio, para aplicar los dos modelos de encuestas a todo el personal de salud, la respuesta a dicha solicitud fue de 24 horas y se procedió a recolectar los datos.

El jefe del establecimiento facilitó el total de personal de salud que labora en dicha institución, posteriormente con ayuda del horario de personal, para poder abarcar a todo el personal de salud se hicieron 5 visitas al establecimiento, con el fin de recolectar la información. Cada personal de salud tuvo alrededor de 15-20 minutos para llenar ambas encuestas, todos fueron muy colaboradores.

Una vez recolectada la información se procedió a crear una base de datos en Excel, para luego pasar los resultados a SPSS 1 donde se determinará el tipo de prueba estadística a usar y la correlación, y un SPSS 2 para realizar las pruebas cruzadas.

2.6. Método de análisis de datos

Uso de estadística descriptiva y la estadística inferencial, haciendo uso del software SPSS

22. El análisis de datos será mediante:

1. Descripción de resultados:
 - Base de datos.
 - Tablas de distribución de frecuencia.
2. Análisis ligado a la hipótesis:
 - Prueba de normalidad de los datos (Shapiro- Wilk)
 - Prueba de hipótesis no paramétrica Pearson.

2.7. Aspectos éticos

El presente proyecto ha tomado en cuenta los principios establecidos en el Reporte Belmont, las pautas CIOMS y en la Resolución 008430 de octubre 4 de 1993, y se aplicaron teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- No hubo riesgo de contaminación ambiental.
- En principio se solicitó la autorización de la Dirección del Centro de Salud Materno Chicama, con la respectiva aprobación del proyecto por parte del director del centro de salud.
- Se solicitó la participación voluntaria del personal de salud, respetando en todo momento sus derechos y privacidad, a la vez tratándolos con cortesía.

- Los riesgos hacia los sujetos en investigación fueron escasos, puesto que no estuvieron expuestos a ningún experimento físico.
- El procedimiento de toma de muestra no generó ningún costo a los sujetos en investigación.
- Las encuestas y resultados obtenidos del presente estudio no serán divulgados, ni publicados en seminarios y/o revistas científicas sin el consentimiento de los participantes.

Para garantizar la originalidad del presente trabajo se utilizó como herramienta Turnitin, el cual controla los contenidos no originales mediante una comparación de los documentos enviados a varias bases de datos, utilizando un algoritmo propietario, mostrando las coincidencias de texto con otros documentos, así como un enlace al documento original.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados:

Tabla 1

Cultura organizacional en el Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo - Junio 2019.

Nivel de cultura organizacional	N°	%
Alto	0	0%
Medio	42	100%
Bajo	0	0%
Total	42	100%

En la Tabla 1, el 100% del personal de salud muestra un nivel Medio de Cultura Organizacional.

Tabla 2

Gestión de servicios según percepción del personal de salud en el Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019

Gestión de servicios de salud	N°	%
Eficiente	8	19%
Regular	34	81%
Deficiente	0	0%
Total	42	100%

En la Tabla 2, el 81% del personal de salud percibe una Regular gestión de servicios de salud, y sólo un 19% lo percibe Eficiente.

3.2. Análisis ligado a la hipótesis:

Tabla 3

Prueba de normalidad de los datos con el test Shapiro- Wilk

	PRUEBAS DE NORMALIDAD		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PLANIFICA	,902	42	,002
ORGANIZA	,814	42	,000
DIRIGE	,792	42	,000
CONTROLA	,807	42	,000
GESTION SALUD	,965	42	,219
CULTURAORGANIZACIONAL	,961	42	,165

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

*. Corrección de significación de Lilliefors

Visto los resultados de la Tabla 03, los p valor de planifica, organiza, dirige y controla son menos de 0,05, lo que indicaría que sus datos no siguen una distribución normal. En cambio los datos sobre la variable gestión de salud y cultura organizacional siguen una distribución normal al observar p valor mayor que 0,05. Por lo que se decide aplicar la prueba t-student y la prueba Rho Spearman.

Tabla 4

Influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud en el Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019.

Cultura organizacional	Gestión de servicios				Total	
	Eficiente		Regular		N	%
	N	%	N	%		
Alto	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	34	81%	8	19%	42	100%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	34	81%	8	19%	42	100%

Correlaciones		GESTION DE SALUD	CULTURA ORGANIZACIONAL
GESTIONSALUD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 42	-,197 ,212 42
CULTURAORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,197 ,212 42	1 42

En la Tabla N° 4 se observa que del 100% del personal de salud del Centro de Salud Materno Chicama presenta una cultura Media, y de ellos el 81% percibe una regular gestión de salud y el 19% de ellos la percibe eficiente. En la Prueba de correlación de Pearson se observa un valor R/S -0,179 con un valor p 0,255 lo cual indica la negación de la hipótesis general, es decir no existe influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios de salud.

Tabla 5

Influencia de la cultura organizacional en la dimensión planifica de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019.

Cultura organizacional	Dimensión planifica						Total	
	Eficiente		Regular		Deficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	20	47.7%	17	40.4%	5	11.9%	42	100%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	20	47.7%	17	40.4%	5	11.9%	42	100%

Correlaciones			CULTURA ORGANIZACIONAL	PLANIFICA
Rho de Spearman	CULTURAORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,271
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	42	42
	PLANIFICA	Coeficiente de correlación	-,271	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	42	42

En la Tabla N° 5, se observa que del 100% del personal de salud tiene una cultura Media, el 47.7% de ellos percibe una eficiente gestión de salud en cuanto a la dimensión planifica y el 11.9% la percibe deficiente.

En la Prueba de correlación Rho de Spearman entre cultura organizacional con la dimensión planifica de la gestión de servicios de salud es $r = -0,271$ y, entre planifica y cultura organizacional es $-2,71$. Lo que indica que la relación entre estas variables es negativa, es decir que a medida que la cultura organizacional aumenta la dimensión planifica disminuye y viceversa.

Tabla 6

Influencia de la cultura organizacional en la dimensión organiza de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019.

Cultura organizacional	Dimensión organiza						Total	
	Eficiente		Regular		Deficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	11	26.1%	27	64.3%	4	9.6%	42	100%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	11	26.1%	27	64.3%	5	9.6%	42	100%

Correlaciones			CULTURA ORGANIZACIONAL	ORGANIZA
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,212
		Sig. (bilateral)	.	,178
		N	42	42
	ORGANIZA	Coefficiente de correlación	-,212	1,000
		Sig. (bilateral)	,178	.
		N	42	42

La Tabla N° 6 muestra que el 100% del personal de salud tiene una cultura Media, en cuanto a la dimensión organiza el 64.3% de ellos percibe una regular gestión de salud y el 9.6 la percibe eficiente.

En la Prueba de correlación Rho de Spearman entre cultura organizacional con la dimensión organiza de la gestión de servicios de salud es -0,212 y, entre organiza y cultura organizacional es -2,12. Lo que indica que la relación entre estas variables es negativa, es decir que a medida que la cultura organizacional aumenta la dimensión organiza disminuye y viceversa.

Tabla 7

Influencia de la cultura organizacional en la dimensión dirige de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019.

Cultura organizacional	Dimensión dirige						Total	
	Eficiente		Regular		Deficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	11	26.3%	28	66.6%	3	7.1%	42	100%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	11	26.3%	28	66.6%	3	7.1%	42	100%

Correlaciones			CULTURA ORGANIZACIONAL	DIRIGE
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,279
		Sig. (bilateral)	.	,074
		N	42	42
	DIRIGE	Coefficiente de correlación	,279	1,000
		Sig. (bilateral)	,074	.
		N	42	42

En la Tabla N° 7 el 100% del personal de salud tiene una cultura Media, el 66.6% de ellos percibe una regular gestión de salud en cuanto a la dimensión dirige y el 7.1% de ellos la percibe eficiente.

En la Prueba de correlación Rho de Spearman entre cultura organizacional con la dimensión dirige de la gestión de servicios de salud es 0,279 y, entre dirige y cultura organizacional es 2,79. Lo que indica que la relación entre estas variables es negativa, es decir que a medida que la cultura organizacional aumenta la dimensión dirige disminuye y viceversa.

Tabla 8

Influencia de la cultura organizacional en la dimensión controla de la gestión de servicios en el Centro de Salud Materno Chicama en el periodo Mayo- Junio 2019.

Cultura organizacional	Dimensión controla						Total	
	Eficiente		Regular		Deficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	5	11.9%	26	61.8%	11	26.3%	42	100%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	11.9%	26	61.8%	11	26.3%	42	100%

Correlaciones			CULTURA ORGANIZACIONAL	CONTROLA
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,145
		Sig. (bilateral)	.	,360
		N	42	42
	CONTROLA	Coefficiente de correlación	-,145	1,000
		Sig. (bilateral)	,360	.
		N	42	42

En la tabla N° 8 el 100% del personal de salud muestra una cultura Media, del cual el 61.8% de ellos percibe una regular gestión de salud en cuanto a la dimensión controla y el 11.9 la percibe deficiente.

En la Prueba de correlación Rho de Spearman entre cultura organizacional con la dimensión controla de la gestión de servicios de salud es -0,145 y, entre controla y cultura organizacional es -0,145. Lo que indica que la relación entre estas variables es negativa, es decir que a medida que la cultura organizacional aumenta la dimensión controla disminuye y viceversa.

IV. DISCUSIÓN

Desde hace décadas los servicios de salud se han preocupado por optimizar sus resultados y aproximarse a las necesidades de los pacientes y usuarios del sistema de salud, así como a la de los profesionales que prestan esos servicios de salud. Sin embargo, han pasado desapercibidas ciertas problemáticas, como es la gestión de los servicios de salud y la cultura organizacional. La Cultura en una organización de salud es un conjunto de conocimientos profesionales, creencias, e inconscientes supuestos, admitidos por el equipo de trabajo interdisciplinario, influidos el ambiente laboral, estructura y tecnología. De modo que, se originan las normas de convivencia, que suman a generar diversos modelos de liderazgo, de mando-subordinación y de interacción con miembros de la misma institución. Por otro lado la cultura de la gestión, es el conjunto de elementos materiales e inmateriales (valores, tradiciones, costumbres, reglas, normas y creencias) que definen el modelo en que opera una organización e influyen en el mismo. Un gran desafío en el sector salud pertenece a la parte de dirección de organizaciones o servicios de salud, partiendo desde una cultura organizacional apropiada, para conseguir con la tarea que efectúan el compromiso de sus trabajadores. A ello, se suma una gestión deficiente en la conducción de las instituciones y una capacitación insuficiente del capital humano, de quienes en su mayoría carecen de título de especialista en gerencia de salud. Hay responsabilidad de las organizaciones o de sus directores por la solución de problemas, sobre los cuales tienen todavía poco control, sin que existan estructuras gerenciales específicas. Para lograr el cambio están establecidas las prioridades esenciales para alcanzar la mayor eficiencia de los mismos.

En la tabla 1, el 100% del personal de salud del Centro de Salud Materno Chicama, clasificaron en nivel Media la Cultura organizacional. Dado que los encuestados ubicaron a los rasgos culturales: normas, valores, creencias, clima, símbolos y filosofía entre 5 y 10 de la escala en el gráfico de Olmos y Socha, dicha escala se caracteriza por valorar medianamente la innovación, el trabajo en equipo y los resultados más que en el proceso; creer tener más o menos lo necesario para trabajar, por ser remunerados dentro del rango normal por su labor y por la ayuda relativa que puede dar una palanca; percibir algo (no lo suficiente) de autonomía, colaboración y desarrollo personal; tener horarios y vestuario flexibles y pocos castigos severos ante una falta; celebrar pocas veces fechas especiales, utilizar pocos premios e incentivos ante una buena labor y por el poco conocimiento de los

trabajadores de los símbolos de la empresa; por tener una coherencia relativa entre sus acciones y su misión, por dar igual oportunidad al personal externo e interno para ocupar puestos vacantes y por el poco interés del desarrollo personal y profesional.

Resultados que corroboran la investigación de Sagástegui (2017), al concluir que el personal de salud que labora en el Hospital I La Esperanza- Essalud La Libertad, tiene un nivel de cultura organizacional entre medio y alto, evaluado mediante el cuestionario de Olmos y Socha.

Al igual que Álvarez (2001) en el Instituto de Oftalmología de Lima encontró que la cultura institucional se encuentra debilitada por la falta de adecuada comunicación y desatención de los recursos humanos, el 54% de los trabajadores se identifican de forma natural con el INO, mientras que el 17.5% no se identifican con la institución. La misión, visión y objetivos de la institución es muy conocida sólo por el 50% de trabajadores. El 14.6% respondió que no sienten compartir valores institucionales entre compañeros.

Así también la literatura evidencia que la cultura organizacional influye a la variación de resultados, innovación, calidad de atención, seguridad y satisfacción de los trabajadores de las organizaciones de atención de salud. La interacción continua de los trabajadores genera costumbres y hábitos que no responden al deseo de la dirección, pues surgen de la convivencia y construcción social. Por otro lado, un modelo de gestión es una forma de definir prioridades y tomar decisiones.

Para definir una gestión eficaz está en gran medida en contacto con el modelo de planificación que se utilice en las organizaciones y con lo que se entabla la relación entre actividades, objetivos, metas e indicadores. Por consiguiente, cualquier jefe, de cualquier departamento, planifica, organiza, dirige y controla.

En lo que respecta a la segunda variable, en la tabla 2, la gestión de servicios de salud se encuentra en el nivel regular y eficiente. Situación que se aclara obteniendo mayor proporción el nivel regular 81%, mientras que eficiente 19% y deficiente 0%. Esta evaluación fue medida mediante la perspectiva del personal de salud, cómo ellos evaluaban a la gestión de su gerente o jefe en la organización.

Fajardo (2015) plantea que la gestión es la herramienta que los sistemas utilizan para poner en marcha los procesos y tener una definición, una medición y una evaluación. Además, es pertinente considerar que la gestión se involucra con: la manera como se orienta la conducta de las personas, se potencian sus valores, actuaciones, comportamientos, habilidades, capacidades, motivaciones y destrezas; formalización de prácticas de interacción con el entorno y el logro de resultados: es el proceso orientador de la acción organizacional.

Si bien es cierto, es limitada la teoría sobre cómo medir o identificar una adecuada gestión de servicios de salud, pero algo que queda claro es que las características culturales de cada trabajador que forma parte del equipo de salud conlleva a no involucrarse con la misión, los valores y creencias de la organización a la que pertenecen.

Por otro lado Franco (2009) menciona que se necesita conocer la Cultura Organizacional para una gestión eficiente y eficaz en los sistemas organizacionales de salud. Alrededor del mundo existen diferentes sociedades culturales, por lo tanto se considera que existe una amplia diversidad cultural. En una organización la cultura es aquella que le da identidad, sin embargo hoy en día la cultura de una organización promueve el bienestar y participación de su capital humano.

Basado en el objetivo general, en la tabla N° 4, de un total de 42 encuestados, de las pruebas cruzadas, el 100% del personal de salud muestra una cultura Media, de los cuales el 81% de ellos percibe una regular gestión de salud y el 19% de ellos la percibe eficiente.

La Prueba de correlación de Pearson, en la tabla 4, ha determinado que no existe asociación significativa entre ambas variables con valor $r = -0,179$ con un p-valor 0,255, lo cual indica la negación de la hipótesis general, es decir, no existe influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios de salud. Es decir que a mayor percepción del personal de salud de una adecuada gestión, hay una menor cultura organizacional, y viceversa.

Al hallar estos resultados no hay concordancia con lo averiguado puesto que la teoría afirma que si existe relación entre ambas variables, sin embargo gestión de los servicios de salud ha sido medida mediante la percepción del personal de salud, que dicho sea de paso evaluaron su propia cultura, obteniendo una cultura media y una gestión media, desde mi

punto de vista, si el personal de salud tuviera una cultura alta o baja, cambiaría su percepción ante la gestión que reciben de su gerente o jefe.

Calderón (2017) en una investigación concluye que tanto la cultura organizacional y la gestión, han dado sustento suficiente a otros autores para definir instrumentos de carácter y diagnóstico de la cultura, para su utilización en organizaciones de salud. Se puede tomar en cuenta que no existen culturas buenas o malas, pero una organización debe sopesar las ventajas y desventajas que le ofrece cada cultura con el fin de trabajar en beneficio de aquellas que le provean resultados mejores.

La relación entre estas variables es negativa, lo que indica que a medida que la cultura organizacional aumenta la dimensión planifica disminuye y viceversa.

Así mismo al evaluar las pruebas cruzadas entre las dimensiones de gestión de servicios de salud con cultura organizacional, se observa en la tabla N° 5 que del 100% del personal de salud con una cultura Media, 40.4% de ellos percibe una regular gestión de salud en cuanto a la dimensión planifica y 11.9% la percibe deficiente. En la tabla N° 6, que del 100% del personal de salud con una cultura Media, 64.3% de ellos percibe una regular gestión de salud en cuanto a la dimensión organiza y el 9.6% la percibe eficiente. En la tabla N° 7, del 100% del personal de salud con una cultura Media, el 66.6% de ellos percibe una regular gestión de salud en cuanto a la dimensión dirige y el 7.1% la percibe eficiente. En la tabla N° 8, del 100% del personal de salud con una cultura Media, el 61.8% de ellos percibe una regular gestión de salud en cuanto a la dimensión controla y el 11.9% la percibe deficiente.

También al evaluar mediante la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de gestión de servicios de salud con cultura organizacional. Se obtuvo que la correlación entre cultura organizacional con la dimensión planifica [$r=-,271$ p-valor $<,011$ organiza [$r=-,212$ p-valor $<,011$ dirige [$r=-,145$ p-valor $<,011$ controla [$r=-,145$ p-valor $<,011$ La correlación entre variable y dimensiones es de nivel bajo.

El nivel de Gestión de servicios de salud desde la perspectiva del personal de salud se encuentra en nivel regular y eficiente, además los rasgos culturales se relacionan con ello, ya que arrojaron un nivel media. Snell (2013) hace un llamado al análisis, los gerentes están

entendiendo cada vez más que los empleados son fundamentales para el éxito de una organización, por ello con frecuencia se debe realizar auditorías culturales para examinar las dimensiones de la cultura organizacional, antes mencionadas.

Según James Clawson, los gerentes o líderes que se orientan a los valores, actitudes, creencias, clima, filosofía y normas de los empleados son más eficaces que aquellos que simplemente se centran en las conductas del trabajador. En conclusión si una empresa no tiene claro de cómo los empleados ven a la organización, esos planes nunca podrían ser ejecutados y mantenidos con éxito.

Actualmente las organizaciones han descubierto que la cultura corporativa de una empresa es una fuente de ventaja competitiva, y están comenzando a participar en lo que se llama contratación basada en valores, lo que implica definir las conductas que ejemplifican la cultura corporativa de una empresa y luego contratar a las personas que se ajustan a ellos.

V. CONCLUSIONES

1. La cultura organizacional no influye en la gestión de servicios de salud según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo-Junio 2019, siendo la correlación negativa y baja [$r = -0,179$ y p -valor $0,255$].
2. La cultura organizacional del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo mayo- junio 2019, muestra que el 100% del personal de salud tiene un nivel Media de Cultura Organizacional.
3. La gestión de servicios de salud según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo mayo- junio 2019, muestra que el 81% del personal de salud considera una gestión Regular y el 19% lo considera Eficiente.
4. La cultura organizacional no influye en la dimensión planifica de la gestión de servicios de salud según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019, siendo la correlación [$r = -,271$ y p -valor $<0,01$]
5. La cultura organizacional no influye en la dimensión organiza de la gestión de servicios de salud según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019, siendo la correlación [$r = -,212$ y p -valor $<0,01$]
6. La cultura organizacional no influye en la dimensión dirige de la gestión de servicios de salud según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019, siendo la correlación [$r = -,279$ y p -valor $<0,01$]
7. La cultura organizacional no influye en la dimensión controla de la gestión de servicios de salud según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4 en el periodo Mayo- Junio 2019, siendo la correlación [$r = -,145$ y p -valor $<0,01$]

VI. RECOMENDACIONES

1. Al jefe y demás personal de salud del Centro de Salud nivel I-4 realizar mediante círculos de trabajo la identificación de factores que influyen en la falta de apego laboral, en sus componentes afectivos, normativo y de continuidad.
2. A los directivos y personal de salud, trabajar en función a los resultados para mejorar y elevar el nivel de cultura organizacional.
3. Al jefe del Centro de Salud mejorar el nivel de gestión de servicios de salud, incluyendo las 4 dimensiones para tener mejores resultados.
4. Al jefe y demás personal de salud del Centro de Salud nivel I-4 conciliar la actualización de sus documentos de gestión, que se vinculan con la cultura organizacional e indicadores afectivos, normativo y de continuación.
5. A los directivos del Centro de Salud nivel I-4, elaborar un plan de inducción dirigido a los nuevos trabajadores que se integren a la organización, de los documentos de gestión vinculados a la cultura organizacional de la institución.
6. Con esta investigación se podrá abrir la interrogante para los investigadores de cómo encontrar el instrumento adecuado para identificar la gestión de los servicios de salud, ya no desde la percepción del personal de salud, sino desde una percepción más especializada en el tema.

REFERENCIAS

- Alva, B. (16 de Junio de 2015). *Esan*. Obtenido de La gestión de instituciones de salud en el Perú: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/06/16/gestion-instituciones-salud-siglo-xxi-peru/>
- Alva, G. (16 de Junio de 2015). *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/06/16/gestion-instituciones-salud-siglo-xxi-peru/>
- Alvarez, S. (Agosto de 2001). *Cybertesis UNMSM*. Obtenido de La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3149/Alvarez_vs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asociación Médica Mundial. (enero de 2019). *WMA*. Obtenido de Principios éticos para las investigaciones médicas: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Borja, L. (2017). *Repositorio Universidad de Colombia*. Obtenido de Cultura organizacional y gestión pública de los servicios de salud en Colombia: <file:///C:/Users/Windows%20%20Bi/Downloads/cultura%20organizacional.pdf>
- Calderón, C., & Sánchez, L. (2017). *Repositorio Institucional- Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/57527/7/CarolM.Calder%C3%B3nRomero.2017.pdf>
- Carrada, T. (2001). La cultura organizacional en los sistemas de salud. *Medigraphic Artemisa en línea*, 1-9.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2019). *RAE*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=relacion>
- Domínguez, I. (2009). La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. *Revista médica Electrónica v.31 n.6*, 1684-1824.
- El mercurio. (29 de Mayo de 2018). *Mercurio.vlex*. Obtenido de Los nudos de la gestión en salud: <https://mercurio.vlex.cl/vid/nudos-gestion-salud-726231813>
- Empresa editorial el comercio. (21 de 11 de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*, pág. 1.
- Eraso, B., & Chávez, M. e. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2017*.
- Fajardo, G. (2015). *La cultura de la gestión*. México: Editorial Médica Panamericana.
- Fernández, E. (2000). ¿Qué es gestionar? Los elementos clásicos de la Gestión: Planificar.Organizar. Dirigir. Controlar. En J. Jiménez, *Manual de gestión para jefes de servicios clínicos* (págs. 10-11). Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Franco, C. (20 de 10 de 2009). *Tendencias estrategicas 21*. Obtenido de REVISTA ELECTRÓNICA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA, SOCIEDAD Y CULTURA.: https://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial. Cultura Organizacional*. México: Pearson Prenteci Hall.
- Label, J. (2005). *Cánada: Alfaomega*. Obtenido de Salud un enfoque ecosistémico: http://web.a.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTM2MDgxX19BTg2?sid=ff2c72a8-c4bf-4e77-b21a-99c94d709cde@sidc-v-sessmgr02&vid=2&format=EB&ppid=pp_4
- Ley 10, 1990 de 4 de octubre. (s.f.). *Minsalud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Lira, J. (21 de Noviembre de 2015). *Gestión de empleo management*. Obtenido de https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055?href=mas_leidas
- López, R., & Deslauriers, J. (2011). *Margen.org*. Obtenido de <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>
- Malagón, G. (2008). *Administración Hospitalaria*. Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- Nel, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: Macro E.I.R.L.
- Niño de Guzmán, J. C. (2015). La cultura organizacional en el contexto de la globalización. *Dialnet*, 19-40.
- Olmos, M., & Socha, K. (Junio de 2016). *instrumento cultura organizacional.pdf*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066084.pdf>
- OPS Perú. (04 de Junio de 2015). *OPS Perú*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=3022:derechos-humanos-gestion-publica-de-la-atencion-primaria-y-calidad-de-los-servicios-de-salud-fueron-temas-que-discutieron-primer-grupo-de-expertos-durante-congreso-de-parlamentario
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Fortalecimiento de los sistemas de salud. *64ª Asamblea mundial de la salud*, 1-8.
- Ortiz, F. (2015). *La cultura de la gestión*. México: Editoria Médica Panamericana.
- Sagástegui Baca, M. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29959/sagastegui_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Snell, S., & G, B. (2013). *Administración de Recursos Humanos 16a. Edición*. México: Cengage Learning Editores S.A.

- Stephen, S. (18 de Noviembre de 2009). *Wharton University of Pennsylvania*. Obtenido de <https://www.knowledgeatwharton.com.es/article/la-calidad-de-la-salud-en-el-mundo-es-responsabilidad-de-todos/>
- Stroili, C. (2012). *Redalyc.org*. Obtenido de Gestión de servicios médicos prestacionales: <https://www.redalyc.org/html/3375/337530222006/>
- Tobar, F. (2012). *Academia.edu*. Obtenido de Modelos de gestión en Salud: https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/33681856/MODELOS_DE_GESTION_EN_SALUD_TOBAR.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1559022907&Signature=YG%2BGQChb2QtXrWwslQoBWg42JjM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMODELOS_DE
- UAM-Biblioteca. (enero de 2019). *Biblioguias UAM*. Obtenido de https://biblioguias.uam.es/citar/estilos_apa
- Vara Horna, A. (2012). *USMP*. Obtenido de [file:///C:/Users/Windows%208%20Bi/Downloads/Manual_7pasos_aristidesvara%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Windows%208%20Bi/Downloads/Manual_7pasos_aristidesvara%20(1).pdf)
- Villanueva, J. (19 de 11 de 2014). *DOrganizacional en Perú*. Obtenido de <http://dorganizacionaluni.blogspot.com>
- Werther, W. B. (2015). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1:

Título: Instrumento para medir Cultura Organizacional

Finalidad, evaluar la cultura organizacional, mediante los siguientes factores: valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía. Siendo de gran importancia ya que es un factor determinante para el desempeño de todos los trabajadores que conforman la organización. Así, una empresa, al conocer sus fortalezas y debilidades culturales, podrá trabajar sobre ellas con el objetivo de lograr una mayor productividad mediante el cambio de los aspectos que estén influenciándola negativamente.

Instrucciones: Se entregará una encuesta a cada participante, se le pedirá que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

- | | |
|--------------------|------|
| 1 = Nunca | 0% |
| 2 = Ocasionalmente | 25% |
| 3= Algunas veces | 50% |
| 4= Frecuentemente | 75% |
| 5= Siempre | 100% |

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Posteriormente a la aplicación del instrumento, se procederá a revisar las hojas de respuesta para comprobar que el sujeto haya respondido todas las preguntas y sólo una vez; en caso de que hubiera ocurrido así, convendría decirle que corrigiera sus fallos.

A continuación se realiza la puntuación, la cual resulta de la suma que le asignó el sujeto a las preguntas que conforman cada factor, y su valor debe anotarse al final de la hoja de respuesta, en la casilla correspondiente. Ejemplo:

Valores= ítem 1 + ítem 2 + ítem 3 = 9

Luego de haber obtenido todos los resultados totales de cada factor y posteriormente anotados en la casilla correspondiente, se pasa a la hoja 2 para formar el perfil de resultados. En dicha hoja se presenta un diagrama de puntos en el cual en la parte inferior encontramos los factores evaluados y en el lado izquierdo encontramos una escala de valor de 1 a 15. Teniendo en cuenta lo anterior, se traslada los valores totales de cada factor al perfil; así, se señala el factor y el valor obtenido en el punto de intersección.

15-	Este tipo de cultura se caracteriza por:
14-	1. Valorar la innovación, el trabajo en equipo y los resultados más que en el proceso.
13-	2. Creer tener lo necesario para trabajar, por ser muy bien remunerado su labor y por la necesidad de una palanca para entrar a la empresa.
12-	3. Percibir cierto grado de autonomía, colaboración y desarrollo personal.
11-	4. Tener horarios fijos, vestuario formal y castigos severos ante una falta.
	5. Celebrar fechas especiales como la navidad, utilizar premios para incentivar una buena labor y por el alto conocimiento de los trabajadores de los símbolos de la empresa.
	6. Tener coherencia entre sus acciones y su misión, por preferir personal externo y por el interés del desarrollo personal y profesional.
10-	Este tipo de cultura se caracteriza por:
9-	1. Valorar medianamente la innovación, el trabajo en equipo y los resultados más que en el proceso.
8-	2. Creer tener más o menos lo necesario para trabajar, por ser muy bien remunerado su labor y por la necesidad de una palanca para entrar a la empresa.
7-	3. Percibir algo de autonomía, colaboración y desarrollo personal.
6-	4. Tener horarios y vestuarios flexibles y pocos castigos severos ante una falta.
	5. Celebrar pocas fechas especiales, utilizar pocos premios para incentivar una buena labor y por el alto conocimiento de los trabajadores de los símbolos de la empresa.
	6. Tener coherencia relativa entre sus acciones y su misión, por dar igual oportunidad al personal externo e interno para ocupar puestos vacantes.
5-	Este tipo de cultura se caracteriza por:
4-	1. No valorar la innovación, el trabajo en equipo y los resultados más que en el proceso.
3-	2. No tener lo necesario para trabajar, por ser mal remunerados por su labor y por la inutilidad de tener una palanca para entrar a la empresa.
2-	3. Percibir no tener autonomía, colaboración y desarrollo personal.
1-	4. No tener horarios fijos, vestuario formal y por no utilizar castigos severos.
	5. No celebrar fechas especiales como la navidad, no utilizar premios para incentivar una buena labor y por el desconocimiento de los trabajadores de los símbolos de la empresa.
	6. No tener coherencia entre sus acciones y su misión, por preferir personal externo y por el desinterés del desarrollo personal y profesional.

Valores Creencias Clima Normas Símbolos Filosofías

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

1 = Nunca	0%
2 = Ocasionalmente	25%
3= Algunas veces	50%
4= Frecuentemente	75%
5= Siempre	100%

Marque todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

CULTURA ORGANIZACIONAL		5	4	3	2	1
VA	VALORES					
I 1	Identifica los valores institucionales y los pone en práctica					
1	¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
CRE	CREENCIAS					
I 2	Identifica creencias de la institución					
1	¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?					
2	¿Cree usted que el salario que percibe por su labor en la empresa es el adecuado?					
3	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente con su trabajo?					
CLI	CLIMA					
I 3	Percibe el clima laboral					
1	¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?					
2	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?					
3	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					

NOR	NORMAS				
I 4	Identifica el rol que cumplen las normas institucionales				
1	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?				
2	¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?				
3	¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?				
SIM	SIMBOLOS				
I 5	Íconos, rituales y tradiciones esenciales en la organización				
1	¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?				
2	¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?				
3	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?				
FI	FILOSOFIA				
I 6	Políticas e ideologías establecidas				
1	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?				
2	¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?				
3	¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?				

A continuación sume las frases de la siguiente manera:

(VA) = frase 1 + frase 2 + frase 3 = _____

(CRE) = frase 4 + frase 5 + frase 6 = _____

(CLI) = frase 7 + frase 8 + frase 9 = _____

(NOR) = frase 10 + frase 11 + frase 12 = _____

(SIM) = frase 13 + frase 14 + frase 15 = _____

(FI) = frase 16 + frase 17 + frase 18 = _____

15-	
14-	
13-	
12-	
11-	
10-	
9-	
8-	
7-	
6-	
5-	
4-	
3-	
2-	
1-	
	Valores Creencias Clima Normas Símbolos Filosofías

A continuación sume las frases de la siguiente manera:

(VA) = frase 1 + frase 2 + frase 3 = _____

(CRE) = frase 4 + frase 5 + frase 6 = _____

(CLI) = frase 7 + frase 8 + frase 9 = _____

(NOR) = frase 10 + frase 11 + frase 12 = _____

(SIM) = frase 13 + frase 14 + frase 15 = _____

(FI) = frase 16 + frase 17 + frase 18 = _____

ANEXO 2:

Título: Instrumento para identificar la Gestión de Servicios de Salud

Finalidad, identificar la gestión de servicios de salud, mediante los siguientes factores: planificar, organizar, dirigir y controlar. Teniendo gran importancia ya que es un factor determinante para logro de todas las metas de la organización. Así, un establecimiento de salud, al conocer sus objetivos y proyectos, podrá trabajar sobre ellas con la finalidad de lograr una mayor productividad mediante el cambio de los aspectos que estén influenciándola negativamente.

Instrucciones: Se entregará una encuesta a cada participante, se le pedirá que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

- | | |
|-------------------|------|
| 1 = Nunca | 0% |
| 2 = Algunas veces | 50% |
| 3 = Siempre | 100% |

Posteriormente a la aplicación del instrumento, se procederá a revisar las hojas de respuesta para comprobar que el sujeto haya respondido todas las preguntas y sólo una vez; en caso de que hubiera ocurrido así, convendría decirle que corrigiera sus fallos.

A continuación se realiza la puntuación, la cual resulta de la suma que le asignó el sujeto a las preguntas que conforman cada factor, y su valor debe anotarse al final de la hoja de respuesta, en la casilla correspondiente. Ejemplo:

Planifica = ítem 1 + ítem 2 = 3

Luego de haber obtenido todos los resultados totales de cada factor y posteriormente anotados en la casilla correspondiente, se forma el perfil de resultados.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

- 1 = Nunca 0%
 2 = Algunas veces 50%
 3 = Siempre 100%

PLA	PLANIFICA	RESPUESTA		
I 1	Define objetivos y las vías para cumplirlo	1	2	3
1	¿Su jefe ha dado a conocer las metas anuales del establecimiento de salud?			
2	¿Su jefe ha elaborado un plan anual para alcanzar las metas?			
ORG	ORGANIZA			
I 2	Recursos para proyectar las tareas			
1	¿Cuenta con los insumos necesarios para cumplir las metas?			
2	¿Cree usted que el RR.HH. en su establecimiento de salud es suficiente para alcanzar las metas?			
DI	DIRIGE			
I 3	Guiar y motivar a los subordinados para obtener los objetivos			
1	¿Recibe capacitaciones de fortalecimiento en temas relacionados a los indicadores?			
2	¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por parte de su jefe al cumplir las metas?			
CO	CONTROLA			
I 4	Proceso de comprobación de resultados			
1	¿Su jefe hace control continuo de avance durante el proceso de cumplimiento de metas?			
2	¿Su jefe toma medidas cuando el avance del cumplimiento de metas no es el adecuado?			

A continuación sume las frases de la siguiente manera:

$$(PLA) = \text{frase 1} + \text{frase 2} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$(ORG) = \text{frase 3} + \text{frase 4} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$(DI) = \text{frase 5} + \text{frase 6} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$(CO) = \text{frase 7} + \text{frase 8} = \underline{\hspace{2cm}}$$

RESULTADO:

$$1 - 8 = \text{Deficiente} \quad \boxed{\hspace{1cm}}$$

$$9 - 16 = \text{Regular} \quad \boxed{\hspace{1cm}}$$

$$17 - 24 = \text{Eficiente} \quad \boxed{\hspace{1cm}}$$

ANEXO 3:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ,....., personal de salud del Centro de Salud Materno Chicama, con DNI N°....., domiciliado en....., a través de este documento, declaro haber sido informado ampliamente sobre los objetivos y fines de la investigación titulada: “Influencia de la Cultura Organizacional en la Gestión de Servicios según percepción del personal de Salud de un Centro de Salud Nivel I-4”, que lleva a cabo la Licenciada en Obstetricia, Kattia Delaó Vergara. Por ello he decidido voluntariamente participar de la presente investigación, respondiendo los cuestionarios que contiene dicha investigación. Dejo en claro que este consentimiento informado no puede ser utilizado en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo,..... de del 2019.

Firma y Huella

ANEXO 4:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICION OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIÓN</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ESCALA DE MEDICIÓN</i>
Cultura Organizacional (VI)	Es el conjunto de valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofías típicos en una organización. (Olmos & Socha, 2016)	Cuestionario para evaluar la cultura organizacional que consta de seis dimensiones: valores, creencias, clima, normas, símbolos, filosofía cuyas respuestas son: nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente y siempre. (Olmos & Socha, 2016)	Valores Creencias Clima Normas Símbolos Filosofía	Identifica los valores institucionales y los pone en práctica Identifica creencias de la institución Percibe el clima laboral Identifica el rol que cumplen las normas institucionales Íconos, rituales y tradiciones esenciales en la organización Políticas e ideologías establecidas	Ordinal
Gestión de servicios de Salud (VD)	La gestión es el instrumento que los sistemas utilizan para poner en marcha algunos procesos y así tener una definición, una adecuada medición y evaluación. (Ortiz, 2015)	Cuestionario para identificar la gestión de servicios de salud, que consta de cuatro dimensiones: planifica, organiza, dirige y controla. Cuyas respuestas son: Nunca, algunas veces, siempre.	Planifica Organiza Dirige Controla	Se definen los objetivos que deben alcanzar y las vías o caminos para cumplirlo. Es el proceso que mezcla los recursos materiales y humanos para crear una estructura formal de tareas. Es guiar e incentivar a los trabajadores para obtener los resultados esperados. Proceso por el que se verifica si los resultados que se alcanzan están de acuerdo con los esperados.	Ordinal

ANEXO 5:

Cuestionario de Cultura organizacional

Validación:

Índice de correlación ítem- total

	VALORES	CREENCIAS	CLIMA	NORMAS	SIMBOLOS	FILOSOFIA
VA1	,538*					
VA2	-,504*					
VA3	,491*					
CRE1		,570**				
CRE2		,667**				
CRE3		,476*				
CLI1			,583**			
CLI2			,560*			
CLI3			,454*			
NOR1				,576**		
NOR2				,644**		
NOR3				,616**		
SIM1					,620**	
SIM2					,620**	
SIM3					,652**	
F11						,649**
F12						,620**
F13						,620**

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: En la tabla 1 se muestran los 18 ítems, los cuales son válidos por tener valores $r > ,300$ y significativo.

Confiabilidad:

Coeficiente de correlación corregido ítem total

ítem	VALORES	CREENCIAS	CLIMA	NORMAS	SIMBOLOS	FILOSOFIA
1	,574	,691	,480	,546	,558	,594
2	,547	,573	,459	,573	,762	,601
3	,488	,433	,734	,478	,595	,762

Coeficiente Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión

ítem	VALORES	CREENCIAS	CLIMA	NORMAS	SIMBOLOS	FILOSOFIA
1	,543	,511	,697	,599	,789	,758
2	,615	,622	,719	,578	,558	,762
3	,684	,742	,349	,685	,757	,579
0,761	0,721	0,712	0,717	0,697	0,715	0,761

Cuestionario de Gestión de los servicios de salud

Validación:

Índice de correlación ítem- total

ÍTEM	PLANIFICA	ORGANIZA	DIRIGE	CONTROLA
PLANI1	,715**			
PLANI2	,786**			
ORG2		,785**		
ORG2		,690**		
DIRI1			,605**	
DIRI2			,561*	
CON1				,515*
CON2				,588**

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota: En la tabla 4 se muestran los 8 ítems, los cuales son válidos por tener valores $r > ,300$ y significativo.

Confiabilidad:

Coeficiente de correlación corregido ítem total

Ítem	Planifica	Organiza	Dirige	Controla
1	,605	,665	,605	,885
2	,605	,665	,605	,885

Coeficiente Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión

Ítem	Planifica	Organiza	Dirige	Controla
1	,710	,714	,756	,734
2	,704	,717	,738	,724
,759	,786	,785	,561	,585

ANEXO 6:

Ficha Técnica de validación del Instrumento para medir Cultura Organizacional

Nombre	Instrumento para medir Cultura Organizacional
Autor	Olmos y Socha
Año	2016
Aplicación	Centro de Salud Materno Chicama
Bases teóricas	Según Olmos y Socha (2016) define a la cultura organizacional como “El conjunto de valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofías típicos en una organización”.
Versión	Primera
Sujetos de aplicación	Personal de Salud
Tipo de administración	Individual
Duración	15 minutos
Normas de puntuación	Cuenta con 18 ítems de preguntas cerradas, el cual evalúa la cultura organizacional, mediante las siguientes dimensiones: valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía. (3 preguntas para cada dimensión). Las puntuaciones van del 1 al 5, donde: 1= Nunca, 2=Ocasionalmente, 3= Algunas veces, 4= Frecuentemente, 5= Siempre. La escala interpretativa: Mala (1-5), Media (6-10), Alta (11-15). Y la escala general: Mala (18-42), Media (43-66) y Alto (67-90).
Campo de aplicación	Evaluación a personal de Salud del Centro de Salud Materno Chicama.
Validez	Para el cuestionario de Cultura Organizacional Olmos y Socha (2006) diseñaron y validaron el cuestionario con 18 ítems teóricamente analizado en seis dimensiones mediante juicio de expertos, entre ellos, docentes de la Universidad de la Sabana del Área de Desarrollo Humano, la Decana de la Facultad de Psicología de la Universidad Piloto de Colombia, Jefes de Departamento de Gestión Humana y Psicólogos Investigadores con experiencia en Psicometría obteniendo el instrumento validez de contenido. Cuestionario Gestión de Servicios de Salud: Desde la percepción de los trabajadores, se diseñó un instrumento, dicho cuestionario cuenta con 8 ítems teóricamente analizado en cuatro dimensiones, el cual será validado por 3 expertos en gestión de los servicios de la salud. Para el uso de ambos instrumentos se procedió a realizar una prueba piloto a 20 personas que laboran en un establecimiento de salud nivel I-4 considerando las mismas características de la muestra del presente estudio.
Confiabilidad	Confiabilidad de Cultura Organizacional mediante el Alfa de Cronbach: Los valores de coeficientes de correlación corregida en la supresión de ítems fueron mayores a 0,300. Por dimensión se obtuvo: valores [,703], creencias [,716], clima [,718], normas [,710], símbolos [,789] y filosofía [,791], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión oscilan desde 0,349 a 0,789
Categorización de la medición general y rangos	Mala (18-42 pts.) Media (43-66) Alto (67-90)

Ficha Técnica de validación del Instrumento de Gestión de los Servicios de Salud

Nombre	Instrumento para medir Gestión de los Servicios de Salud
Autor	Br. Kattia Delaó Vergara
Asesora	Dra. Eliana Guzmán A.
Año	2019
Aplicación	Centro de Salud Materno Chicama
Bases teóricas	Está basado en el planteamiento de Fernández 2000: Cualquier jefe, de cualquier departamento, planifica, organiza, dirige y controla.
Versión	Primera
Sujetos de aplicación	Personal de Salud
Tipo de administración	Individual
Duración	5 minutos
Normas de puntuación	Cuenta con 8 ítems de preguntas cerradas, el cual identifica la gestión de los servicios de salud desde la percepción de los trabajadores, mediante los siguientes factores: planifica, organiza, dirige y controla.
Campo de aplicación	Evaluación a personal de Salud del Centro de Salud Materno Chicama.
Validez	Desde la percepción de los trabajadores, se diseñó un instrumento, dicho cuestionario cuenta con 8 ítems teóricamente analizado en cuatro dimensiones, el cual será validado por 3 expertos en gestión de los servicios de la salud. Para el uso del instrumento se procedió a realizar una prueba piloto a 20 personas que laboran en un establecimiento de salud nivel I-4 considerando las mismas características de la muestra del presente estudio.
Confiabilidad	Confiabilidad de Gestión de los Servicios de Salud mediante el Alfa de Cronbach: Los valores de coeficientes de correlación corregida en la supresión de ítems fueron mayores a 0,300 Por dimensión se obtuvo: planifica [,753], organiza [,792], dirige [,729], controla [,937], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión oscilan desde 0,349 a 0,789.
Categorización de la medición general y rangos	Deficiente (1-8 pts.) Regular (9-16) Eficiente (17-24)

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS
INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-4

Objetivo: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4.

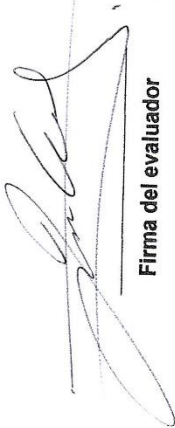
Dirigido a: Personal de Salud

Evaluador: Dr. Julio César López Sánchez

Grado Académico del Evaluador: TtBA en Gerencia de los Servicios en Salud
Mestrar en Administración de Empresas

Valoración:

Adecuada	Inadecuada
---------------------	------------



Firma del evaluador

ANEXO 2
VALIDACION POR EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de servicios de Salud	Planifica	Se definen los objetivos que deben alcanzarse y las para cumplirlos.	1. ¿Su jefe ha dado a conocer las metas anuales del establecimiento de salud? 2. ¿Su jefe ha elaborado un plan anual para alcanzar las metas?				X		X		X		X		
	Organiza	Es el proceso que mezcla los recursos materiales y humanos para crear una estructura formal de tareas.	3. ¿Cuenta con los insumos necesarios para cumplir las metas? 4. ¿Cree usted que el RR.HH. en su EE.SS es suficiente para alcanzar las metas?				X		X		X		X		

	Dirige	Es guiar e incentivar a los trabajadores para obtener los resultados esperados.	5. ¿Recibe capacitaciones de fortalecimiento en temas relacionados a los indicadores? 6. ¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por parte de su jefe al cumplir las metas?				X		X		X		X		
	Controla	Proceso por el que se verifica si los resultados que se alcanzan están de acuerdo con los esperados.	7. ¿Su jefe hace control continuo de avance durante el proceso de cumplimiento de metas? 8. ¿Su jefe toma medidas cuando el avance del cumplimiento de metas no es el adecuado?				X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS
INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-4

Objetivo: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4.

Dirigido a: Personal de Salud

Evaluador: *Ana Wilma Parales Espinoza*

Grado Académico del Evaluador:

Valoración:

Adecuada	Inadecuada
----------	------------

Ana Wilma Parales Espinoza

Firma del evaluador

**ANEXO 2
VALIDACION POR EXPERTOS**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de servicios de Salud	Planifica	Se definen los objetivos que deben alcanzarse y las para cumplirlos.	1. ¿Su jefe ha dado a conocer las metas anuales del establecimiento de salud? 2. ¿Su jefe ha elaborado un plan anual para alcanzar las metas?				2		2		2		2		
	Organiza	Es el proceso que mezcla los recursos materiales y humanos para crear una estructura formal de tareas.	3. ¿Cuenta con los insumos necesarios para cumplir las metas? 4. ¿Cree usted que el RR.HH. en su EE.SS es suficiente para alcanzar las metas?				2		2		2		2		

	Dirige	Es guiar e incentivar a los trabajadores para obtener los resultados esperados.	5. ¿Recibe capacitaciones de fortalecimiento en temas relacionados a los indicadores? 6. ¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por parte de su jefe al cumplir las metas?				2		2		2		2		
	Controla	Proceso por el que se verifica si los resultados que se alcanzan están de acuerdo con los esperados.	7. ¿Su jefe hace control continuo de avance durante el proceso de cumplimiento de metas? 8. ¿Su jefe toma medidas cuando el avance del cumplimiento de metas no es el adecuado?				2		2		2		2		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS
INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-4

Objetivo: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión de servicios según percepción del personal de salud de un centro de salud nivel I-4.

Dirigido a: Personal de Salud

Evaluador: *Luzia Mercedes Rodriguez Serin*

Grado Académico del Evaluador: *Maestría en Gestión de los Servicios de Salud*

Valoración:

<input checked="" type="checkbox"/> Adecuada	<input type="checkbox"/> Inadecuada
---	--


Luzia Mercedes Rodriguez Serin
ENFERMERA
S.S.B. UJALBA

Firma del evaluador

**ANEXO 2
VALIDACION POR EXPERTOS**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de servicios de Salud	Planifica	Se definen los objetivos que deben alcanzarse y las para cumplirlos.	1. ¿Su jefe ha dado a conocer las metas anuales del establecimiento de salud? 2. ¿Su jefe ha elaborado un plan anual para alcanzar las metas?				X		X		X		X		
	Organiza	Es el proceso que mezcla los recursos materiales y humanos para crear una estructura formal de tareas.	3. ¿Cuenta con los insumos necesarios para cumplir las metas? 4. ¿Cree usted que el RR.HH. en su EE.SS es suficiente para alcanzar las metas?				X		X		X		X		

	Dirige	Es guiar e incentivar a los trabajadores para obtener los resultados esperados.	5. ¿Recibe capacitaciones de fortalecimiento en temas relacionados a los indicadores? 6. ¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por parte de su jefe al cumplir las metas?				X		X		X		X		
	Controla	Proceso por el que se verifica si los resultados que se alcanzan están de acuerdo con los esperados.	7. ¿Su jefe hace control continuo de avance durante el proceso de cumplimiento de metas? 8. ¿Su jefe toma medidas cuando el avance del cumplimiento de metas no es el adecuado?				X		X		X		X		

ANEXO 8:

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Trujillo, 28 de mayo del 2019

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**DR. YVAN MOSTACERO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL CHICAMA**

Es grato dirigirme a usted, para presentarme: Yo, Kattia Delaó Vergara, identificada con DNI. 47129775, domiciliada en Trujillo. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que en mi condición de estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la UNIVERSIDAD "CÉSAR VALLEJO", me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

**INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS SEGÚN
PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-4**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades correspondientes, a fin de poder desarrollar el trabajo de investigación en la institución que usted representa.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Kattia Delaó Vergara
DNI: 47129775



ANEXO 9:

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Chicama, 29 de mayo del 2019

SR(A) KATTIA DELAÓ VERGARA
AUTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la solicitud enviada por usted le informo que, en mi calidad de Jefe del Centro de Salud Materno Infantil Chicama, autorizo a recaudar la información necesaria para su investigación, según lo planteado verbalmente: mediante dos encuestas dirigidas a todo el personal de salud de este establecimiento.

Cordialmente.



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD MATERNO CHICAMA
Yván Mostacero Lescano
MEDICO JEFE

DR. YVAN MOSTACERO
JEFE DEL C.S.M.I.C.

ANEXO 10:

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

La jefatura del Centro de Salud Materno Infantil Chicama, entrega:

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A: Kattia Delaó Vergara, por haber ejecutado y culminado satisfactoriamente el proyecto de investigación denominado: INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-4.

Se entrega la siguiente constancia, para los fines que la interesada lo considere conveniente.



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL CHICAMA
Yván Mostacero Lescano
MEDICO JEFE

DR. YVAN MOSTACERO
JEFE DEL C.S.M.I.C.