



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura organizacional del proceso de atención en el área de
medicina de la clínica Natclar- e health sedes la Victoria y
Comas, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Miguel Alonso Lozano Cossio

ASESOR:

MG. Daniel Cordova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ –2016

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria:

A mi familia, con mucho amor y respeto por su apoyo incondicional durante este tiempo, en especial a mis padres que día a día me demuestran lo mucho que me aman.

Los amo mucho.

Miguel Alonso Lozano Cossio

Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a Dios por la bendición de haberme permitido llegar a donde he llegado.

Agradezco a mi familia por todo el apoyo brindado durante todo este tiempo, ellos han sido pilar importante para mi desarrollo como persona y profesional, muchas gracias a mis amigos que me dieron su apoyo en todo momento, demostrando que cuando uno tiene una amistad sincera van a estar en todo momento.

Agradezco a mis maestros de la Maestría que con mucha dedicación compartieron sus conocimientos durante todo este tiempo.

Declaración Jurada

Yo, Miguel Alonso Lozano Cossio estudiante del Programa de Gestión de servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 45385179 con la tesis titulado “Cultura Organizacional del proceso de atención en el área de Medicina de la clínica Natclar-e health sedes la Victoria y Comas, 2016.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría.
- 2) La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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 se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, la tesis fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los olivos 16 de septiembre del 2016.

Miguel Alonso Lozano Cossio

Dni: 45385179

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Cultura Organizacional del proceso de atención en el área de medicina de la clínica Natclar- e health sedes la victoria y comas, 2016” con la finalidad de establecer la influencia de la cultura organizacional en los trabajadores de la clínica Natclar, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Lista de contenido

	Pg.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I.- INTRODUCCION	
1.1 Antecedentes	15
1.2.- Fundamentación Teórica	24
1.3 Justificación	33
1.4.-Realidad Problemática	34
1.4.1-Formulacion del Problema	41
1.4.2.-Problemas Específicos	35
1.5.- Hipótesis	36
1.5.1.-Hipótesis General	36
1.5.2. Hipótesis Específicas	36
1.6.- Objetivos	38
1.6.1.-Objetivos General	38
1.6.2.-Objetivos Específicos	38
II.- MARCO METODOLOGICO	
2.1.- Variable	41
2.2.-Operacionalizacion de variable.-	41
2.3 Metodología	43
2,4.- Tipo de estudio	43
2.5.- Diseño de investigación.	44
2.6.-Población y Muestra y muestreo	44

2.7.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	45
2.8.- Métodos de análisis de datos	48
2.9.-Consideraciones éticas	48
III.- RESULTADOS	49
VI.-DISCUSIÓN	66
V.- CONCLUSIONES	72
VI.-RECOMENDACIONES	74
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	77
ANEXOS	82

Lista de tablas

		Pg.
Tabla 1	Operacionalización de variable	41
Tabla 2	Niveles en la variable de Cultura Organizacional Clínica Natclar Sede la Victoria.	50
Tabla 3	Niveles de la variable cultura Organizacional en su dimensión reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito.	51
Tabla 4	Niveles de las variables de cultura Organizacional y su dimensión en Comunicación y equidad Organizacional	52
Tabla 5	Niveles de la variable Cultura Organizacional y su dimensión Credibilidad de los Directivos y relaciones humanas.	53
Tabla 6	Niveles de la variable Cultura Organizacional y su dimensión liderazgo en la gestión Directiva.	54
Tabla 7	Niveles en la variable de Cultura Organizacional Clínica Natclar Sede Comas.	55
Tabla 8	Niveles de la variable cultura Organizacional en su dimensión reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito.	56
Tabla 9	Niveles de las variables de cultura Organizacional y su dimensión en Comunicación y equidad Organizacional.	57
Tabla 10	Niveles de frecuencia de la variable Cultura Organizacional Credibilidad de los Directivos y relaciones humanas.	58
Tabla 11	Niveles de la variable Cultura Organizacional Credibilidad y liderazgo en la gestión Directiva.	59

Lista de figuras

	Pg.
Figura 1 Niveles en la variable de Cultura Organizacional Clínica Natclar Sede la Victoria.	59
Figura 2 Niveles de la variable cultura Organizacional en su dimensión reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito.	60
Figura 3 Niveles de las variables de cultura Organizacional y su dimensión en Comunicación y equidad Organizacional.	61
Figura 4 Niveles de la variable Cultura Organizacional y su dimensión Credibilidad de los Directivos y relaciones humanas.	62
Figura 5 Niveles de la variable Cultura Organizacional y su dimensión liderazgo en la gestión Directiva.	63
Figura 6 Niveles en la variable de Cultura Organizacional Clínica Natclar Sede Comas.	64
Figura 7 Niveles de la variable cultura Organizacional en su dimensión reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito.	65
Figura 8 Niveles de las variables de cultura Organizacional y su dimensión en Comunicación y equidad Organizacional.	66
Figura 9 Niveles de frecuencia de la variable Cultura Organizacional Credibilidad de los Directivos y relaciones humanas.	67
Figura 10 Niveles de la variable Cultura Organizacional Credibilidad y liderazgo en la gestión Directiva.	68

Resumen

El presente trabajo de Investigación es de tipo descriptivo comparativo observacional, tuvo como finalidad comparar la Cultura Organizacional del proceso de atención en el área de medicina de la Clínica Natclar- e health sedes la Victoria y comas, 2016. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la Sede la Victoria y 36 trabajadores de la Sede Comas. El instrumento utilizado fue un inventario de cultura organizacional de Marcone (2003) donde el programa estadístico fue el spss, para la distribución de datos se utilizó prueba de normalidad Shapiro- wilk y para la prueba de comparación U de Mann- Whitney. Los resultados se evidencia que no existe diferencia significativa entre la cultura Organizacional en el proceso de atención en el área de medicina de la Clínica Natclar- e health sedes la victoria y comas donde en la sede comas destaca un nivel muy alto con un 32.50 % y en la sede comas destaca un nivel aceptable con un porcentaje de 36.11%. En ambos resultados se observa una probabilidad de ,645 mayor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula. Se concluyó que la cultura organizacional en toda institución pública y privada es una herramienta eficaz para un buen desarrollo institucional. Que tanto los directivos como los trabajadores cumplen un rol de mucha importancia en toda empresa, con mucha más importancia si se presta atención de salud.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Salud, Clínica, sedes, atención

Abstract

This descriptive, comparative and research work was aimed to compare the organizational culture of the care process in medicine area of Natclar- e health clinic, which has 2 offices located in la Victoria and Comas. The sample was conformed by 40 workers from la Victoria office and 36 workers from Comas office. The instrument used was an organizational culture inventory from Marcone (2003), in which the statistical program used was SPSS; the “Shapiro- Wilk” normality test was used for data distribution and the “Mann- Whitney U” test for the comparison. In the results you can see that there is significant difference between organizational culture in the process of care in the medicine area of 2 offices of the Natclar- e health clinic.(la Victoria y Comas). The office from “comas” stands a very high level with 32.50 % and the office from “La Victoria “stands an acceptable level with 36.11%. The conclusion was that the organizational culture in every public and private institution is an effective tool for good institutional development and that managers and worker has a very important role in every Enterprise, especially in health care.

Keywords: Organizational, culture, health, clinic, offices, care