



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Diseño organizacional en el servicio de hospitalización de
cirugía del Hospital II de Vitarte ESSALUD - Lima-Perú
2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Patricia Ventura Diaz

Br. Simon Eugenio Arhuata Casavilca

ASESOR:

Dr. Cesar Bonilla Asalde

SECCIÓN

Ciencias Médicas y Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2015

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Angel Salvatierra Melgar

PRESIDENTE

Mgtr. Mariela Gomez Flores

SECRETARIO

Mgtr. Oriana Rivera Lozada

VOCAL

DEDICATORIA

A Joaquin, tierno motivo de mi esfuerzo.

A Edwin, por su amorosa paciencia y apoyo constante.

A mi entrañable Dumi, que desde el cielo siempre me acompaña con su infinito y dulce amor.

A mis queridos padres: Simón y Eugenia por sus oraciones y preocupación permanente de mi proyecto de vida.

A mi querida hija Andrea quien es el motivo de mis deseos de superación constante.

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación del presente estudio contribuyendo con sus conocimientos en el enriquecimiento del mismo.

Al Dr. Cesar Bonilla Asalde, asesor de nuestra tesis, por brindarnos sus conocimientos, orientación constante y por ser una de las personas que nos incentivó en la realización de la presente investigación.

A todo el Personal del servicio de Cirugía del Hospital II de Vitarte- ESSALUD, por su amable acogida y colaboración con el presente estudio.

Al Dr. Carlos Segura y la Lic. Edith Aguilar, por brindarnos todas las facilidades para la realización y culminación de este trabajo.

A la Dra. Ana Márquez y a mis colegas del servicio de Laboratorio, por darme las facilidades para poder realizar mis estudios de maestría y la culminación de la tesis.

Al Lic. Norbert Bernaola, compartir con nosotros sus conocimientos en estadística y brindarnos todo su apoyo

A Dios, porque con su luz iluminó el camino transitado en esta investigación.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Simón Eugenio Arhuata Casavilca, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10041521, con la tesis titulada “Diseño organizacional en el servicio de hospitalización de cirugía del Hospital II de Vitarte ESSALUD – Lima Perú 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Patricia Ventura Diaz).
- 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 optar 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 constituirán 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 se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Ate Vitarte Enero del 2015
Firma :
Nombres y apellidos : Simón Eugenio Arhuata Casavilca
D.N.I. : 10041521

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Patricia Ventura Diaz, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07488829, con la tesis titulada “Diseño organizacional en el servicio de hospitalización de cirugía del Hospital II de Vitarte ESSALUD – Lima Perú 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Simón Eugenio Arhuata Casavilca).
- 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 optar 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 constituirán 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 se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Ate Vitarte Enero del 2015

Firma :

Nombres y apellidos : Patricia Ventura Diaz

D.N.I. : 07488829

PRESENTACION

La Seguridad Social es una institución de Salud que tiene como objetivo el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud de forma integral y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente.

El Diseño organizacional es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de las estrategias, el flujo de proceso y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad, competitividad y de esta manera brindar un mejor servicio a los usuarios.

El Hospital II de Vitarte Essalud, inicialmente fue creado como un centro de atención primaria, pero con el paso del tiempo y las necesidades propias de una población en expansión fue creciendo en complejidad de atenciones, el servicio de hospitalización de cirugía es uno de los servicios de mayor demanda por la población, en la actualidad no existen investigaciones acerca del diseño organizacional del hospital, por lo que consideramos importante el estudio del tema, ya que la información obtenida contribuirá a dirigir la gestión hospitalaria; teniendo en cuenta esto nos planteamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es el Diseño organizacional en el servicio de hospitalización de cirugía del hospital II Vitarte de ESSALUD en Lima Perú. 2014?

INDICE

RESUMEN	10
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCION	
1.1. Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes Nacionales	14
1.1.2 Antecedentes Internacionales	16
1.2. Marco teorico	19
1.2.1 Diseño organizacional	19
1.2.2 Marco conceptual ..	21
1.3. Justificacion	23
1.3.1 Justificación Metodológica	24
1.3.2 Justificación Legal	25
1.3.3 Justificación de gestión en salud	26
1.3.4 Justificación teórica.....	26
1.4. Problema	27
1.4.1 Realidad problemática	27
1.4.2 Formulación de problemas	28
1.5 . Objetivos	30
1.5.1 Objetivo general	30
1.5.2 Objetivos especificos.....	30
II. MARCO METODOLOGICO .	31
2.1. Variable	31
2.2. Operacionalizacion de variables	31
2.3. Metodologia	32
2.3.1. Tipos de estudios	32

2.3.2. Diseño	32
2.4 Poblacion muestra y muestreo	32
2.4.1 Población	32
2.4.2 Muestra	33
2.5. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos	34
2.5.1 Instrumento de recolección de Datos	35
2.5.2 Procedimiento de recolección de datos	35
2.5.3 Control de Calidad y Almacenamiento de datos	36
2.6. Metodos de analisis de datos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSION	53
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA.....	69
ANEXOS	72

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo es el diseño organizacional en el servicio de hospitalización de cirugía del hospital II Vitarte-ESSALUD, centrando el estudio en describir los indicadores o componentes de las dimensiones estructural y contextual del diseño organizacional.

El tipo de estudio fue descriptivo de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 27 trabajadores del servicio.

La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Lickert de 25 preguntas.

Los resultados fueron el 21,5 % indica que nunca, pocas veces y algunas veces conoce el MOF. El 25,9 % refiere que siempre y casi siempre lo lee, una cuarta parte nunca lo ha leído. El 55,5 indica que casi siempre y siempre conoce el manual de procedimientos y 25,9 % refiere que nunca lo ha leído. El 59,3 % refiere que siempre conoce la misión y visión del hospital.

El 84,9 % refiere que siempre conoce las funciones de acuerdo a su profesión, el 96,3 % refiere que casi siempre y siempre desarrolla actividades cumpliendo sus funciones, un 22,2 % refiere que casi siempre y siempre desarrolla actividades que no le corresponden y el 62,9 % considera que casi siempre y siempre el servicio dispone de profesionales especializados.

El 59,2 % indica que casi siempre y siempre asiste todos los años a capacitación, el 85,2 % indica que casi siempre y siempre considera importante capacitarse, solo el 7,4 % indica que Casi siempre y Siempre la institución incentiva para que se capacite y el 40,7 % expresa que nunca la institución lo evalúa después de asistir a la capacitación.

El 55,5 % percibe que nunca, pocas veces y algunas veces el hospital cuenta con los equipos necesarios para realizar el trabajo, solo el 14,8 % percibe que casi siempre y siempre el número de equipos con que cuentan es adecuado en calidad y cantidad.

El 11,1 % considera que nunca el hospital dispone de organigramas. El 85,1 % considera que casi siempre y siempre se brinda un buen servicio al paciente, un 88,9 % expresa que tiene empatía con los pacientes que atiende y el 70,3 % considera que casi siempre y siempre el servicio que se ofrece es eficiente.

El 48,1 % refiere que nunca y pocas veces el servicio dispone de un plan estratégico y el 44,4 % refiere que casi siempre y siempre cumplen con el plan estratégico. El 88,9 % considera que casi siempre y siempre el propósito del servicio es brindar una buena atención. El 55,5 % considera que casi siempre y siempre realizan actividades para alcanzar los propósitos trazados del servicio y de igual manera es la respuesta cuando tipifican si las actividades son adecuadas.

Se concluye que en la dimensión estructural en el componente de formalización el bajo conocimiento que tienen los trabajadores de las herramientas de gestión del diseño organizacional institucional, en la especialización que en alta frecuencia el personal conoce y desarrolla las funciones y actividades de acuerdo a su profesión, en el componente profesionalización el personal se encuentra altamente capacitado y suficientemente motivado para cumplir sus funciones.

En la dimensión contextual, que en el componente tecnología organizacional no se disponen en cantidad y calidad de equipos, en cultura organizacional, se hace evidente otra debilidad que tiene que ver probablemente con la escasa implementación de actividades gerenciales que ayuden a captar el interés del trabajador en el conocimiento de los organigramas institucionales, En lo referente al componente de metas y estrategias organizacionales se observó un bajo nivel de conocimiento del plan estratégico institucional.

Palabra Clave : Diseño Organizacional.

ABSTRACT

The objective of the research below is to determine how is the organizational design of the service of hospitalization in ESSALUD II Vitarte Hospital surgery, the study focused on describing the indicators or components of structural and contextual dimensions of organizational design.

The type of the study was quantitative descriptive, with no experimental cross-sectional design; 27 service workers consisted the population

The technique used was the interview and the instrument performs a Likert form of 25 questions.

The results obtained were that the 21.5% indicate they never, rarely, or sometimes know the MOF. 25.9% reported always and almost always reads it and a quarter of them has never read it. 55.5 indicates that almost always and always knows the procedures manual and 25.9% report that has never read it. 59.3% reported that are conscient of the mission and vision of the hospital.

The 84.9% reported that always know the functions according to their profession, the 96.3% reported that almost always develops activities and always fulfilling their duties, the 22.2% reported that almost always and always conducts activities that do not belong to them, and the 62.9% believe that almost always and always the service offers professionals specialized.

The 59.2% indicated that almost always and always, attend to training every year, the 85.2% indicated that almost always and always consider important to train them , just the 7.4% indicated that almost always and always the institution incentive the training, and the 40.7% say that the institution never evaluates them after attending the training.

The 55.5% reported that they never, rarely, sometimes the hospital has the necessary equipment to do the job, just the 14.8% reported that almost always and always the number of equipment is the adequate in quantity and quality.

The 11.1% believe that the hospital has never charts. The 85.1% believe that almost always and always a good service is provided to the patient, the 88.9% expressed

having empathy with patients attending and the 70, 3% believe that almost always and always the service offered is efficient.

The 48.1% reported that never or rarely times the service has a strategic plan and the 44.4% reported that almost always and always meet the strategic plan. The 88.9% believe that almost always and always the purpose of the service is to provide good care. The 5 5.5% believe that almost always and always carry out activities for attaining the purposes of service and likewise is the answer when typify if the activities are appropriate.

To conclude we can say that

that the structural dimension component formalization low knowledge among workers in institutional management tools organizational design in specialization in high frequency staff knows and performs the functions and activities according to their profession, the professional component staff is highly trained and motivated enough to perform its functions.

In the contextual dimension, which in the organizational component technology is not available in quantity and quality teams, organizational culture, another weakness probably have to do with the poor implementation of management activities that help is evident to capture the interest of the worker knowledge of institutional flowcharts,

Regarding the component of organizational goals and strategies a low level of knowledge of the institutional strategic plan was observed.

Keywords: Organizational Design.