



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y calidad de atención en el
servicio de emergencia del Instituto Nacional
Materno Perinatal, Lima 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Eugenio Malqui Medina

ASESORA:

Dra. Silvia del Pilar Alza Salvatierra

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2018



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MALQUI MEDINA, EUGENIO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, 2018

Fecha: 3 de agosto de 2018

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osoros

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Firma: 

VOCAL: M. Sc. Abner Chavez Leandro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA

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

- DEBE MEJORAR LA METODOLOGIA Y LOS RESULTADOS

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- MEJORAR LA REDACCION DE LOS RESULTADOS

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

Dedicatoria

Este trabajo de tesis está dedicado a mis padres Alejandro y Justina, a mi esposa Isabel y a mis hijos Jesús y Nahomi, quienes me han brindado su comprensión y tiempo para cumplirla.

Eugenio Malqui

Agradecimiento

Agradezco al Señor todopoderoso por su constante guía, a la EPG de la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de superarme, a la Dra. Silvia Alza Salvatierra quien me apoyara por sus enseñanzas y consejo y a todos los colegas que me alentaron con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Eugenio Malqui

Declaración de autenticidad

Yo, Eugenio Malqui Medina, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018” presentada, en 121 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de junio del 2018

Br. Eugenio Malqui Medina

DNI: 07074465

Presentación

Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, ante ustedes presento la tesis titulada “Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018”, la cual ha sido elaborada teniendo en cuenta los normativos e instructivos emanados de esta casa de estudios y, con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación consta de ocho capítulos, donde se detallan los pormenores, tanto de la realidad problemática que la ha generado, hasta las conclusiones extraídas y recomendaciones pertinentes; pasando por la formulación de las preguntas de investigación y objetivos.

El propósito de la presente tesis, fue el contribuir al mejoramiento de la atención que el mencionado instituto materno ofrece a sus pacientes, en relación al nivel de cultura organizacional del mismo; para lo cual se efectuaron dos encuestas destinadas a medir el nivel de cultura organizacional del Servicio de Emergencia del Instituto Materno Perinatal de Lima y la percepción del personal administrativo, en relación a los diversos indicadores de las variables de estudio.

Estoy convencido que será de gran aporte para optimizar los procesos de atención y servicio que esta institución, a la que pertenezco, ofrece.

Por lo que, Señores Miembros del Jurado, espero que la evaluación de este trabajo sea aprobatoria.

El autor.

Índice de contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I.	Introducción
.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Realidad problemática	144
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas a las variables.	233
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación	377
1.6. Hipótesis	388
1.7. Objetivos.	399
II. Método	40
2.1. Diseño de la investigación	41
2.2. Variables y operacionalización.	433
2.3. Población, muestra y muestreo.	466
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	477
2.5. Métodos de análisis de datos	533

2.6. Aspectos éticos	555
III. Resultados	566
3.1. Descripción de resultados	577
3.2. Resultados inferenciales	688
IV. Discusión	¡Error!
Marcador no definido.7	
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias	84
Anexos 899
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Ficha técnica del cuestionario para medir cultura organizacional	
Anexo 3. Cuestionario para medir cultura organizacional	
Anexo 4. Ficha técnica del cuestionario para medir calidad de atención	
Anexo 5. Cuestionario para medir calidad de atención	
Anexo 6. Bases de datos	
Anexo 7. Formatos de validación del instrumento para medir calidad de atención	
Anexo 8. Artículo científico	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Cultura organizacional	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Calidad de atención del servicio.	46
Tabla 3. Alpha de Cronbach para la variable Calidad de atención.	51
Tabla 4. Determinación de normalidad de datos.	54
Tabla 5. Nivel de Cultura organizacional del INMP de Lima.	57
Tabla 6. Nivel de la dimensión Participación en el INMP de Lima.	58
Tabla 7. Nivel la dimensión Consistencia en el INMP de Lima.	59
Tabla 8. Nivel de la dimensión Adaptabilidad en el INMP de Lima.	60
Tabla 9. Nivel de dimensión Misión en el INMP de Lima.	61
Tabla 10. Calidad de atención en el INMP de Lima.	62
Tabla 11. Nivel de dimensión Fiabilidad en el INMP de Lima.	63
Tabla 12. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta en INMP de Lima	64
Tabla 13. Nivel de la dimensión Seguridad en el INMP de Lima.	65
Tabla 14. Nivel de la dimensión Empatía en el INMP de Lima	66
Tabla 15. Nivel de la dimensión Aspectos tangibles en el INMP de Lima.	67
Tabla 16. Prueba de la correlación de Spearman para las variables Calidad de atención y Nivel de cultura organizacional.	69
Tabla 17. Prueba de la correlación de Spearman para las variables Calidad de atención y la dimensión de participación de la cultura organizacional.	70
Tabla 18. Prueba de la correlación de Spearman para las variables Calidad de atención y la dimensión de consistencia de la cultura organizacional.	72
Tabla 19. Prueba de la correlación de Spearman para las variables Calidad de atención y la dimensión Adaptabilidad de la cultura organizacional.	74
Tabla 20. Prueba de la correlación de Spearman para las variables Calidad de atención y la dimensión Misión de la cultura organizacional.	75

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño correlacional.	42
Figura 2. Nivel de Cultura organizacional del INPM de Lima.	57
Figura 3. Nivel de la dimensión Misión en el INPM de Lima.	58
Figura 4. Nivel de la dimensión Consistencia en el INPM de Lima.	59
Figura 5. Nivel de la dimensión Adaptabilidad en el INMP de Lima.	60
Figura 6. Nivel de la dimensión Misión en el INPM de Lima	61
Figura 7. Calidad de atención en el INPM de Lima.	62
Figura 8. Nivel de la dimensión Fiabilidad en el INPM de Lima.	63
Figura 9. Nivel de dimensión Capacidad de respuesta en el INPM de Lima.	64
Figura 10. Nivel de la dimensión Seguridad en el INPM de Lima.	65
Figura 11. Nivel de dimensión Empatía en el INPM de Lima	66
Figura 12. Nivel de la dimensión Aspectos tangibles en el INPM de Lima.	67

Resumen

La presente tesis titulada “Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018”, tuvo como objetivo dar a conocer el nivel de cultura organizacional del Servicio de Emergencia del Instituto Nacional Perinatal de Lima (INMP) y la calidad atención del servicio que se ofrece. Se efectuó in situ, con la aplicación de dos encuestas específicas, durante el mes de marzo del 2018.

Se desarrolló en base a la observación de la realidad y a la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos no era la mejor, siendo posiblemente una de sus causas el nivel de cultura organizacional de su personal administrativo; para lo cual se utilizó una ficha de encuesta específicamente elaborada para la investigación, en base al cuestionario SERVQUAL específico para servicios de emergencia del Ministerio de Salud del Perú y el instrumento sobre cultura organizacional de Denison, en su versión en español.

El trabajo que consta de ocho capítulos, incluyendo las conclusiones, recomendaciones, referencias y los apéndices respectivos. Es un estudio descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal.

Se encontró, luego de la aplicación del estadístico Rho de Spearman, un nivel de significancia, $p = 0.482$; por tanto se concluyó que no existe una relación significativa entre el nivel de cultura organizacional del Servicio de Emergencia del INMP y la calidad de atención que este servicio brinda a sus usuarias externas; lo mismo ocurre con cada una de sus dimensiones.

Palabras claves: Cultura organizacional, calidad de atención, usuarios internos.

Abstract

This thesis entitled "Organizational culture and quality of care in the emergency service of the National Maternal Perinatal Institute, Lima 2018", aimed to raise awareness of the level of organizational culture of the Emergency Service of the National Perinatal Institute of Lima (INMP) and the quality of the service offered. It was carried out in situ, with the application of two specific surveys, during the month of March 2018.

It was developed based on the observation of reality and the perception that the quality of the services offered was not the best, possibly being one of its causes the level of organizational culture of its administrative staff; For this purpose, a survey file specifically prepared for the research was used, based on the specific SERVQUAL questionnaire for emergency services of the Ministry of Health of Peru and the instrument on organizational culture of Denison, in its Spanish version.

The work consists of eight chapters, including conclusions, recommendations, references and the respective annexes. Is a descriptive study - correlational, with a quantitative, non-experimental and cross-sectional approach.

After the application of Spearman's Rho statistic a level of significance was found, $p = 0.482$; therefore it is concluded that there is no significant relationship between the level of organizational culture of the Emergency Service of the INMP and the quality of care that this service provides to its external users; The same applies to each of its dimensions.

Keywords: Organizational culture, quality of attention, internal users.




Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018"**; del estudiante **Eugenio Malqui Medina**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 23%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.


Lima, 22 de junio de 2018



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín

Feedback Studio - Google Chrome
 Seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=959435651&s=1&lang=es&u=1051413507

feedback studio | rev2



Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

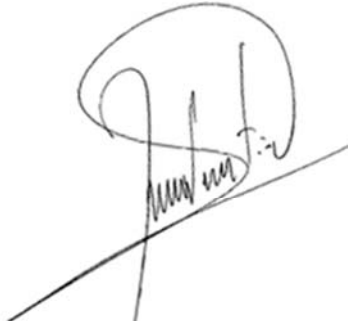
AUTOR:
 Bach. Eugenio Matqui Medina

ASESORA:
 Dra: Sivia del Pilar Abra Sabaderra

SECCIÓN:
 Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Administración del talento humano

LIMA - PERÚ
 2018



Resumen de coincidencias ✕

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	5 % >
2	cybertesis.unmsm.edu... <small>Fuente de Internet</small>	3 % >
3	repositorio.uladecb.ed... <small>Fuente de Internet</small>	3 % >
4	es.slideshare.net <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
5	iris.paho.org <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
6	repositorio.une.edu.pe	1 % >

Página: 1 de 76 | Número de palabras: 15293 | Text-only Report | High Resolution | Activado

10:26 p.m. 22/05/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

D.N.I. : 67074465
Domicilio : ASOCIACION LA PERLA DEL VALLE
Teléfono : Fijo MALQUIZ @ hotmail.com Móvil 935982336
E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[] Tesis de Posgrado
[X] Maestría [] Doctorado
Grado : MAESTRO
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
MALQUIZ MEDINA EUGENIO

Título de la tesis:
CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS EN EL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, JUNIO 2018

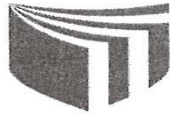
Año de publicación :

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

A través del presente documento, Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]

Firma : [Signature]

Fecha : 11-ENERO-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EUGENIO MALQUI MEDINA

INFORME TÍTULADO:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 3 AGOSTO 2018

NOTA O MENCIÓN: POR MAYORÍA



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN