

RESUMEN

Autor [Gutierrez Yactayo, A.N.](#)
Autor [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Perú\). Escuela corporativo de Posgrado, Maestría en Administración](#)
Título Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María
Impreso Lima : UNALM, 2017

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. G889 - T	EN PROCESO
Descripción	64 p. : 3 fig., 2 cuadros, 1 tabla, 26 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Tesis (Mag Sc)	
Bibliografía	Posgrado : Administración	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	HOSPITALES SERVICIOS DE SALUD GESTION RECURSOS HUMANOS ACTITUD DE LOS EMPLEADOS CAPACITACION TOMA DE DECISIONES SATISFACCION DEL TRABAJO EVALUACION PERU SATISFACCION DEL USUARIO CULTURA ORGANIZACIONAL HOSPITAL I TINGO MARIA ESSALUD HUANUCO (DPTO)	
Nº estándar	PE2017000568 B / M EUV E20	

El objetivo del presente estudio fue determinar si la calidad de los servicios del Hospital I Tingo María ESSALUD está directamente relacionado a la Cultura Organizacional. Respecto a la metodología fue un estudio descriptivo correlacional, se estableció relaciones entre las variables en estudio, explicaciones al problema de investigación. Por el tiempo de recolección de los datos retrospectivo. Por el número de mediciones de la variable transversal, se realizó una sola medición de las variables en estudio a través de una encuesta estructurada, se consideró como población el total de trabajadores asistenciales del Hospital I Tingo María ESSALUD al año 2013, conformado por 100 trabajadores. Los resultados evidencian que los factores de la cultura organizacional, remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación, tienen influencia negativa en la calidad de los servicios en el Hospital I Tingo María Essalud, siendo su coeficiente de correlación 0,626 respectivamente para cada factor. La calidad del servicio que se brinda en el Hospital I Tingo María Essalud, se encuentra ubicada dentro del rango de "calidad

de servicio regular” percepción cuantificada de los usuarios de los servicios de salud que brinda el Hospital. La calidad de los servicios en el Hospital I Tingo María ESSALUD, está directamente relacionada a la Cultura Organizacional, siendo su coeficiente de correlación 0.569; los factores de la cultura organizacional, remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral y capacitación, tienen la mayor fuerza de correlación con la calidad de los servicios en el Hospital I Tingo María Essalud, siendo sus coeficientes de correlación de 0,626 respectivamente. Se concluye que los factores de la Cultura Organizacional trabajo en equipo, motivación y práctica de valores, tienen una influencia positiva en el antecedente calidad de los servicios y los factores de la Cultura Organizacional remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación, tienen una influencia negativa en el antecedente calidad de los servicios, brindada por el trabajador de salud del Hospital I Tingo María. Los factores de la cultura organizacional, remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral y capacitación, tienen la mayor fuerza de correlación con la calidad de los servicios en el Hospital I Tingo María Essalud, siendo sus coeficientes de correlación de 0,626 respectivamente.

Abstract

The aim of this study was to determine if the quality of service I Tingo Maria Hospital ESSALUD is directly related to the organizational culture. Regarding the methodology was a descriptive correlational study relationships between variables, explanations to the research study was established. By the time the retrospective data collection. By the number of measurements of the transverse variable, a single measurement of the variables under study was conducted through a structured survey population was considered as total aid workers I Tingo Maria Hospital ESSALUD the year 2013, consisting of 100 workers. The results show that the factors of organizational culture, compensation, overworked, work stress and inadequate training have negative influence on the quality of services at t+he Hospital I Tingo Maria Essalud, their correlation coefficient being 0.626 respectively for each factor. The quality of service provided at the Hospital I Essalud Tingo Maria, is located within the range of "regular quality" quantified users of health services provided by the Hospital perception. The quality of services at the Hospital I Tingo Maria ESSALUD, is directly related to the organizational culture, and its correlation coefficient 0.569; the factors of organizational culture, compensation, overworked, work stress and training, have the strongest correlation with the quality of services at the Hospital I Essalud Tingo Maria, with their correlation coefficients of 0.626 respectively. It is concluded that the organizational culture factors teamwork, motivation and practical value, have a positive influence on the quality of services antecedent factors and organizational culture pay, overwork, job stress and insufficient training have a negative influence on the history quality services provided by the health worker I Tingo Maria Hospital. The factors of organizational culture, compensation, overworked, work stress and training, have the strongest correlation with the quality of services at the Hospital I Essalud Tingo Maria, with correlation coefficients of 0.626 respectively.