



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

***“Retos y oportunidades en el comportamiento
organizacional: Estudio de caso Hospital Nacional Daniel
Alcides Carrión, Callao, Perú”***

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTORA:

Oriana Rivera Lozada de Bonilla

ASESOR:

Dr. Jorge Díaz Dumont

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública

PERÚ- 2016

Página del jurado

Dra. Flor de María Sánchez Suárez
Presidente

Dr. Noel Alcas
Secretario

Dr. Jorge Díaz Dumont
Vocal

DEDICATORIA

A mi amado esposo, que ha sido el impulso y el pilar principal para la culminación de esta tesis; con su apoyo constante y amor incondicional, él es amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A DIOS, creador del universo, quien me ha dado la vida y muchas cosas hermosas, llenándola a cada paso de constante felicidad, dicha y bendiciones.

A ti, CÉSAR ANTONIO BONILLA, quien desde un principio y hasta el día de hoy sigues dándome de manera incondicional la fuerza para terminar este proceso; tu cariño, comprensión y paciente espera son evidencias de un gran amor.

Declaración de autenticidad

Yo, **Oriana Rivera Lozada**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo de investigación titulado “*Retos y oportunidades en el comportamiento organizacional: Estudio de caso Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, Perú*”, en 152 folios para la obtención del grado académico de Magíster 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, 5 de octubre de 2016

Oriana Rivera Lozada de Bonilla

DNI: 48664887

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos, para obtener el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, presento el trabajo académico titulado “Retos y oportunidades en el comportamiento organizacional: Estudio de caso Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, Perú”.

En este trabajo se describen los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar cómo es el comportamiento organizacional desde la perspectiva de actores clave en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, con una población informante conformada por funcionarios y exfuncionarios de la institución; como técnica se utilizó la entrevista a profundidad, y como instrumentos, el cuestionario semiestructurado y diversos documentos oficiales para su respectivo análisis.

El documento consta de seis capítulos. El primero se refiere al marco referencial y está constituido por los antecedentes, el marco teórico que sustenta la investigación, el marco espacial y temporal, además de la contextualización del estudio. El segundo capítulo se refiere exclusivamente al problema de la investigación, constituido por la aproximación temática, la formulación del problema de investigación, la justificación, relevancia, contribución, objetivos e hipótesis del estudio. El tercer capítulo identifica el marco metodológico, que involucra la metodología, el escenario de estudio, la caracterización de los sujetos, la trayectoria metodológica, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tratamiento de la información, el mapeamiento y el rigor científico. El cuarto capítulo presenta el análisis e interpretación de los resultados. El quinto capítulo detalla las conclusiones e implicancias de la investigación, y en el último capítulo se exponen las referencias bibliográficas, conjuntamente con los anexos.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Marco teórico referencial	14
1.2.1 El comportamiento organizacional y la organización: Buenas razones para una inquietud investigadora	14
1.2.2 El comportamiento organizacional y a gestión pública: Como punto de partida y razón para el entendimiento de la administración de los servicios de salud.	17
1.2.3 Modelos y teorías de la organización como paradigmas de mejora para el comportamiento organizacional.	21
1.2.4 Retos y oportunidades en el comportamiento organizacional.	25
1.3 Marco espacial	37
1.4 Marco temporal	37
1.5 Contextualización	38
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	41
2.1 Aproximación temática	41
2.1.1 El contexto del comportamiento organizacional	41

2.1.2 El contexto hospitalario, un entorno complejo de intervención	50
2.2 Formulación del problema de investigación	65
2.3 Justificación	66
2.4 Relevancia	69
2.5 Contribución	69
2.6 Objetivos	70
2.6.1 Objetivo general	70
2.6.2 Objetivos específicos	70
2.7 Hipótesis	70
III. MARCO METODOLÓGICO	71
3.1 Metodología	71
3.1.1 Tipo de estudio	72
3.1.2 Diseño	73
3.2 Escenario de estudio	75
3.3 Caracterización de sujetos	75
3.4 Trayectoria metodológica	76
3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	79
3.6 Tratamiento de la información	80
3.7 Mapeamiento	88
3.8 Rigor científico	91
IV. RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	93
V. CONCLUSIONES E IMPLICANCIAS DE LA INVESTIGACIÓN	138
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	145
	158

ANEXOS:

- A. Constancia emitida por la institución donde se realizó el estudio
- B. Instrumento de investigación: Entrevista semiestructurada
- C. Consentimiento Informado

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de organización de la información	80
Tabla 2	Matriz de organización de la información: Comportamiento individual	82
Tabla 3	Matriz de organización de la información: Comportamiento grupal	83
Tabla 4	Matriz de organización de la información: Estructura organizacionl	84
Tabla 5	Matriz de organización de la información: Procesos internos	85

Lista de figuras

Figura 1	Las competencias esenciales de la organización	45
Figura 2	Eficiencia y eficacia gerencial según Bernard	53
Figura 3	El ciclo desempeño-satisfacción-esfuerzo	60
Figura 4	Trayectoria metodológica de la investigación	78
Figura 5	Mapeamiento	90

Resumen

Se desarrolló la tesis “Retos y oportunidades en el comportamiento organizacional: Estudio de caso Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, Perú”, cuyo enfoque metodológico empleado fue el cualitativo, el tipo de investigación fue un estudio de casos, descriptivo de caso único.

La trayectoria metodológica en la investigación se dividió en las siguientes fases: a) Recopilación de documentación, b) Diseño de instrumento, c) Selección de actores clave, e) Trabajo de campo, f) Análisis de la información y g) Redacción del informe final.

A partir del marco teórico se confeccionó un guion de entrevista único, con preguntas que siguieron el orden de los puntos planteados en cada apartado y el de los objetivos específicos. La técnica utilizada fue la entrevista, y el instrumento fue un cuestionario, que dio cuenta del desarrollo alcanzado en el comportamiento organizacional. Los cuatro ejes que formaron parte de las entrevistas semiestructuradas fueron: a) Comportamiento individual en la organización, b) Comportamiento grupal en la organización, c) Estructura organizacional y d) Procesos internos.

Las entrevistas fueron dirigidas a actores clave que ocupan u ocuparon cargos ejecutivos de responsabilidad administrativa en la institución.

En conclusión, en el desarrollo de la investigación, se intentó no perder de vista aquellos objetivos que la motivaron. En tal sentido, la aplicación de la teoría clásica del comportamiento organizacional, propuesta por Fayol, permitió entender con mayor claridad las declaraciones de los actores entrevistados, y se llegó a determinar e interpretar, el significado que le otorgan ellos a su percepción acerca del comportamiento organizacional.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, retos, oportunidades.

Summary

In the developed the thesis "Challenges and Opportunities in organizational behavior: Case Study National Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, Peru", the methodological approach used was qualitative, the type of research was a case study; descriptive single case.

The methodological trajectory in the research was divided into the following phases: a) Collection of documentation, b) Design of instrument, c) Selection of key players, e) Fieldwork, f) Analysis of information and g) Drafting of the final report.

From a script theoretical framework was drawn single interview, with questions that followed the order of the points raised in each section and the specific objectives. The technique used was the interview and the instrument was a questionnaire, which realized the development achieved in organizational behavior. The four axes that were part of the semi-structured interviews were: a) Individual behavior in the organization, b) Group behavior in the organization, c) Organizational Structure and d) Internal processes.

Interviews were conducted with key actors who occupy or occupied executive positions of administrative responsibility in the institution.

In conclusion, the development of research, we tried not to lose sight of those goals that motivated. In this sense, the implementation of the classical theory of organizational behavior, proposed by Fayol allowed more clearly understand the statements of those interviewed. Getting itself to determine and interpret the significance given them their perception of organizational behavior.

Keywords: Organizational behavior, challenges, opportunities.

Resumo

Ele desenvolveu os "Desafios e Oportunidades em comportamento organizacional: Estudo de Caso Nacional Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, Peru" tese. A abordagem metodológica utilizada foi qualitativa, do tipo de pesquisa foi um estudo de caso; único caso descritivo.

A trajetória metodológica na pesquisa foi dividida nas seguintes fases: a) A coleta de documentação, b) Projeto de instrumento, c) Seleção de jogadores-chave, e) Trabalho de campo, f) Análise de informações e g) Elaboração do relatório final.

A partir de um script de quadro teórico foi elaborada única entrevista, com perguntas que se seguiram a ordem dos pontos levantados em cada seção e os objetivos específicos. A técnica utilizada foi a entrevista e o instrumento foi um questionário, que realizou o desenvolvimento alcançado em comportamento organizacional. Os quatro eixos que faziam parte das entrevistas semi-estruturadas foram: a) O comportamento individual na organização, b) o comportamento do grupo na organização, c) Estrutura organizacional e d) Processos internos.

Foram realizadas entrevistas com atores-chave que ocupam ou ocuparam posições executivas de responsabilidade administrativa na instituição.

Em conclusão, o desenvolvimento de pesquisas, procuramos não perder de vista os objetivos que motivaram. Neste sentido, a aplicação da teoria clássica do comportamento organizacional, proposta por Fayol permitiu mais claramente entender as declarações dos entrevistados. Obtendo-se a determinar e interpretar o significado dado a eles a sua percepção do comportamento organizacional.

Palavras-chave: Comportamento organizacional, desafios, oportunidades.