



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Valores organizacionales y calidad de atención desde la
percepción de las usuarias externas que acude al
Consultorio Materno Perinatal del “Hospital II-1 Rioja”
en el periodo Octubre a Diciembre 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. CHÁVEZ SANTILLÁN JESSY

ASESOR:

Dr. MARCO ANTONIO BASUALDO IBAÑEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

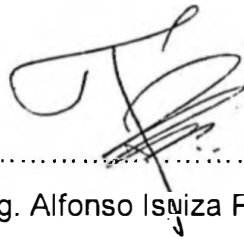
TARAPOTO – PERÚ

2016

Página del Jurado



.....
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Presidente



.....
Mg. Alfonso Isuiza Pérez
Secretario



.....
Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego
Vocal

DEDICATORIA

Con cariño a Dios, a mi madre Carmelita, a mi esposo Carlos, a mis hijas Andrea Ximena y Gracia Paz, a mis hermanos: Jorge, Javier y Enrique.

Jessy

AGRADECIMIENTO

A mis docentes, a la Universidad Cesar Vallejo y a los amigos que me alentaron para culminar la maestría.

Jessy.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jessy Chávez Santillán**, estudiante del Programa Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 01158805, con la tesis titulada “Valores organizacionales y calidad de atención desde la percepción de las usuarias externas que acude al Consultorio Materno Perinatal del “Hospital II-1 Rioja” en el periodo Octubre a Diciembre 2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 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 obtener 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.

Moyobamba, 10 de mayo de 2016.



Jessy Chávez Santillán
DNI N° 01158805

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado Calificador:

Dejamos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominado: "Valores organizacionales y calidad de atención desde la percepción de las usuarias externas que acude al Consultorio Materno Perinatal del "Hospital II-1 Rioja" en el periodo Octubre a Diciembre 2014.", elaborado con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

El estudio es de naturaleza cuantitativa, descriptivo correccional y de corte transversal, que tiene como objetivo determinar la asociación entre valores organizacionales y calidad de atención desde la percepción de las usuarias externas que acude al Consultorio Materno Perinatal del "Hospital II-1 Rioja" en el periodo Octubre a Diciembre 2014.



Jessy Chávez Santillán

DNI N° 01158805

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Problema	38
1.2 Hipótesis	39
1.3 Objetivos	39
II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	42
2.4. Tipo de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Método de análisis de datos	45
2.9. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
VIII. ANEXOS	58
Anexo 1: Instrumentos	58
Anexo 2: Documentos de autorización y aplicación	60

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la asociación entre valores organizacionales y calidad de atención desde la percepción de las usuarias externas que acude al Consultorio Materno Perinatal del “Hospital II-1 Rioja” en el periodo Octubre a Diciembre 2014.

El tipo de estudio Descriptivo correlacional, de corte transversal, las atenciones estuvo constituido por todas las usuarias que fueron atendidas en el consultorio externo del Hospital II – 1 Rioja, en el periodo Octubre a Diciembre del 2014 y la muestra está conformado por 62 usuarias a quienes se aplicó una encuesta anónima respectivamente.

Se concluye que los valores organizacionales y calidad de atención, están asociados. El valor organizacional jerarquización se presenta en un 33.87% (13 usuarios), eso indica que permite valorar y jerarquizar las diferentes situaciones que el entorno presenta para darles respuestas adecuadas y coherentes. Es el conjunto de valores utilizados para ordenar la relación entre sus miembros. En calidad de atención, se encontró un nivel regular en un 27.42%, presenta un manejo regular de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.

Palabras clave: valores organizacionales y calidad de atención

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the association between organizational values and quality of care from the perception of external users who come to the Office of Maternal Perinatal "Rioja Hospital II-1" in the period October to December 2014.

The type of correlational descriptive, cross-sectional attentions consisted of all users who were treated at the outpatient clinic of the Hospital II - 1 Rioja, in the period October to December 2014 and the sample consists of 62 users to whom an anonymous survey was applied respectively. It is concluded that organizational values and quality of care are associated.

The organizational value hierarchy is presented in a 33.87% (13 users), it indicates that allows to assess and prioritize the different situations that the environment presents to give them appropriate and consistent responses. It is the set of values used to order the relationship between its members. In quality of care, a regular level was found in 27.42%, has a regular handling a problem of a person so that yield the maximum benefit without thereby increase their risks.
Keywords: organizational values and quality of care

Keywords: organizational values and quality of care