



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el
Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Lima-2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Quintana Alfaro Luis Alberto

ASESOR:

Mgtr. Espinoza Durand Rubén

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2015

Página del Jurado

Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas
Presidente

Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo
Secretario

Mgtr. Rubén Chumpitaz Durand
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento; a mi esposa, que se mantuvo a mi lado iluminándome con su incondicional apoyo en este arduo camino hasta alcanzar mi meta; a mis hijas por todas las veces que no pudieron tener un papá a tiempo completo; a mis familiares y amigos por sus palabras de aliento para mi durante mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más; A mi familia por su tolerancia y soporte, siempre serán la parte más valiosa de mi vida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Quintana Alfaro Luis Alberto, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 08135723, con la Tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir. Lima Marzo 2015” 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 auto plagiada; 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 en la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), auto plagio (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, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lugar y Fecha : Lima, 15 de Julio del 2015

Firma : -----

Nombres y apellidos : Luis Alberto Quintana Alfaro

DNI : 08135723

PRESENTACIÓN

Se presenta la Tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir. Lima Marzo 2015” con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del <centro de Salud Villa Victoria Porvenir en marzo del 2015, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de magister en Gestión de los Servicios de la salud.

El documento consta de siete capítulos el primero está referido a la fundamentación científica, a la justificación, a la formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo Marco metodológico, está compuesto por las variables, su operacionalización, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, y métodos de análisis de datos. El tercer capítulo está referido a los resultados. El cuarto capítulo a la discusión. El quinto a las conclusiones, el sexto capítulo a las recomendaciones y el séptimo a las referencias bibliográficas, finalizando con los anexos, tablas y figuras.

El autor.

INDICE

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xiii
Resumen	xvii
Abstract	xviii
I. INTRODUCCION	20
1.1 Antecedentes	23
1.2 Marco Teórico	34
1.3 Justificación	46
1.4 Planteamiento del problema	48
1.5 Hipótesis	54
1.6 Objetivos	55
II MARCO METODOLOGICO	57
2.1 Variables	58
2.2 Operacionalización de variables	60
2.3 Metodología	60
2.4 Tipos de estudio	61
2.5 Diseño	62
2.6 Población, muestra y muestreo	62
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.8 Métodos de análisis de datos	67

III.	RESULTADOS	68
IV.	DISCUSIÓN	111
V.	CONCLUSIONES	116
VI.	RECOMENDACIONES	119
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	122
ANEXOS		127
Anexo 1	Matriz de Consistencia.	128
VIII.	Anexo 2 Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional	131
IX.	Anexo 3 Guía técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo.	132
Anexo 4	Base de Datos de los Niveles de satisfacción según dimensiones de la calidad.	135
Anexo 5	Base de Datos de Clima organizacional.	136

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Item 1: Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	70
Tabla 2	Item 3: Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	71
Tabla 3	Item 4: La innovación es característica de nuestra organización.	72
Tabla 4	Item 5: Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	73
Tabla 5	Item 6: Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	74
Tabla 6	Item 7: Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	75
Tabla 7	Item 8: Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	76
Tabla 8	Item 10: Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	77
Tabla 9	Item 11: Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	78
Tabla 10	Item 12: Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	79
Tabla 11	Item 13: Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	80
Tabla 12	Item 14: En mi organización participo en la toma de decisiones.	81
Tabla 13	Item 16: Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	82
Tabla 14	Item 17: Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	83
Tabla 15	Item 18: La limpieza de los ambientes es adecuada.	84

Tabla 16	Item 19: Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	85
Tabla 17	Item 20: Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	86
Tabla 18	Item 21: Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	87
Tabla 19	Item 23: Estoy comprometido con mi organización de salud.	88
Tabla 20	Item 24: Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	89
Tabla 21	Item 25: En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	90
Tabla 22	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión fiabilidad, al usuario externo del centro de Salud Villa Victoria porvenir. Lima marzo 2015	95
Tabla 23	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión capacidad de respuesta, al usuario.	97
Tabla 24	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión seguridad, al usuario externo.	99
Tabla 25	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión empatía, al usuario externo.	100
Tabla 26	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión aspectos tangibles, al usuario externo.	101
Tabla 27	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según dimensiones del usuario externo.	102
Tabla 28	Coeficiente de correlación de Spearman entre el Clima organizacional y satisfacción del usuario externo.	105

Tabla 29	Coeficiente de correlación de spearman entre el Clima organizacional y la dimensión de Fiabilidad en la satisfacción del usuario externo.	106
Tabla 30	Coeficiente de correlación de Spearman entre el Clima organizacional y la dimensión de Capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo.	107
Tabla 31	Coeficiente de correlación de Spearman entre el Clima organizacional y la dimensión de seguridad en la satisfacción del usuario externo.	108
Tabla 32	Coeficiente de correlación de Spearman entre el Clima organizacional y la dimensión de empatía en la satisfacción del usuario externo.	109
Tabla 33	Coeficiente de correlación de Spearman entre el Clima organizacional y la dimensión de Aspectos tangibles en la satisfacción del usuario externo.	110

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Distribución del personal de salud, según ítem 1.	70
Figura 2	Distribución del personal de salud, según ítem 3.	71
Figura 3	Distribución del personal de salud, según ítem 4.	72
Figura 4	Distribución del personal de salud, según ítem 5.	73
Figura 5	Distribución del personal de salud, según ítem 6.	74
Figura 6	Distribución del personal de salud, según ítem 7.	75
Figura 7	Distribución del personal de salud, según ítem 8.	76
Figura 8	Distribución del personal de salud, según ítem 10.	77
Figura 9	Distribución del personal de salud, según ítem 11.	78
Figura 10	Distribución del personal de salud, según ítem 12.	79
Figura 11	Distribución del personal de salud, según ítem 13.	80
Figura 12	Distribución del personal de salud, según ítem 14.	81
Figura 13	Distribución del personal de salud, según ítem 16.	82
Figura 14	Distribución del personal de salud, según ítem 17.	83
Figura 15	Distribución del personal de salud, según ítem 18.	84

Figura 16	Distribución del personal de salud, según ítem 19.	85
Figura 17	Distribución del personal de salud, según ítem 20.	86
Figura 18	Distribución del personal de salud, según ítem 21.	87
Figura 19	Distribución del personal de salud, según ítem 23.	88
Figura 20	Distribución del personal de salud, según ítem 24.	89
Figura 21	Distribución del personal de salud, según ítem 25.	90
Figura 22	Niveles de Clima organizacional, según dimensiones.	91
Figura 23	Clima organizacional en la dimensión Cultura de la Organización.	92
Figura 24	Clima organizacional en la dimensión Diseño Organizacional.	93
Figura 25	Clima organizacional en la dimensión Potencial Humano.	94
Figura 26	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión empatía.	96
Figura 27	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión capacidad de respuesta.	98
Figura 28	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas.	99
Figura 29	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión empatía.	100
Figura 30	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según preguntas, de la dimensión aspectos tangibles.	101

Figura 31	Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según dimensiones del usuario externo.	103
Figura 32	Niveles de insatisfacción según dimensiones del usuario externo del centro de Salud Villa Victoria porvenir.	104

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, marzo 2015.

El presente estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional y de corte transversal, la población se consideró al 100% del personal de salud entre asistenciales y administrativos del Centro de Salud Villa Victoria Porvenir que se realizó en el periodo del estudio. La recolección de datos fue obtenida mediante instrumentos validados del Ministerio de Salud (encuestas) tanto para el clima organizacional y la encuesta Servqual para satisfacción del usuario externo.

Del total de la población del Centro de Salud Villa Victoria Porvenir que la conforman 62 personas solo pudieron participar 50 personas que conforman el 100% de la población a estudiar de las cuales 49 encuestas fueron validadas (98%) y 1 encuesta (2%) no fue validada por la escala Lie, por lo que los datos están basados en los 49 encuestados. Se encontró un Clima Organizacional “Por Mejorar” al igual que en sus 3 dimensiones de Cultura de la Organización, Diseño Organizacional y Potencial Humano. Los indicadores de Identidad y Estructura obtuvieron un resultado “Saludable” y en el resto de indicadores un resultado “Por Mejorar”.

En la Satisfacción del Usuario Externo a nivel general la muestra se presenta Satisfecha con un 69.9% frente a un 30.1% de insatisfacción de los encuestados. A raíz de estos resultados se puede inferir que hay una relación directa entre clima organizacional y satisfacción de usuario externo.

Se encontró relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo por lo tanto podemos afirmar que al mejorar el Clima Organizacional necesariamente mejorara la Satisfacción del Usuario Externo

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción del Usuario, Servqual.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between organizational climate and external user satisfaction in the Health Center Villa Victoria Porvenir, in March 2015.

This study is descriptive, quantitative correlational and cross-sectional, population was considered 100% of health personnel and administrative assistance between Health Center Villa Victoria Porvenir held in the study period. Data collection was obtained using validated instruments of the Ministry of Health (surveys) for both the organizational climate and satisfaction survey Servqual external user.

The total population of the Health Center Villa Victoria Porvenir that comprise 62 people could only participate 50 people who make up 100% of the study population of which 49 surveys were validated (98%) and 1 survey (2%) It was not validated by the Lie scale, so that the data is based on 49 respondents. An organizational climate found "improve" as in their 3-dimensional Culture Organization, Organizational Design and Human Potential. The identity and structure indicators won a "Healthy" and result in an outcome other indicators "to improve".

On the External User Satisfaction general level Satisfied sample it is presented with a 69.9% vs. 30.1% of dissatisfied respondents. Following these results we can infer that there is a direct relationship between organizational climate and external user satisfaction.

relationship between organizational climate and external user satisfaction therefore we can say that improving the organizational climate necessarily improve External User Satisfaction was found

Keywords: Organizational Climate, user satisfaction, Servqual.