



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en
el personal de salud de un policlínico en el distrito de San
Luis, Lima-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Lucero Marisol, Jurado Huapaya

ASESOR:

Dr. Jorge Gonzalo, Laguna Velazco

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ – 2018

Página del Jurado

Dr. Yolvi Ocaña Fernández
Presidente

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Secretario

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, a mi mamá que siempre me muestra su apoyo incondicional y a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron con el presente trabajo.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor de tesis el Dr. Jorge Laguna que me brindó su ayuda a lo largo de todo el proyecto, por siempre ir por la constante mejora; a la Dra. Rosa Vílchez por el apoyo que me brindó para realización del presente trabajo.

Declaratoria de autoría

Yo, Lucero Marisol Jurado Huapaya, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 70201794, respectivamente, con la tesis titulada “Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un policlínico en el distrito de San Luis, Lima-2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha 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 presencia 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 15 de mayo del 2018

Br. Lucero Marisol, Jurado Huapaya

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis “Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un centro de salud en el distrito de San Luis, Lima-2017” elaborada con el objetivo general de conocer la relación que existe entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud.

En el presente trabajo, se estudia el clima organizacional en sus tres dimensiones, dentro de las cuales tenemos la dimensión comportamiento organizacional, dimensión estructura organizacional y la dimensión estilo de dirección; y cultura de seguridad del paciente de forma global. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación han sido estadísticamente significativos, se comprobó que existe relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente, con un coeficiente de Spearman de .757, en otras palabras, correlación alta positiva.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 15 de mayo del 2018

Br. Lucero Marisol, Jurado Huapaya

Índice de contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	31
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. Método	35
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, Operacionalización	37
2.3 Población, muestra y muestreo	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad	42
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos	48
III. Resultados	49
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	68
VIII. Anexos	74

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable cultura de la seguridad del paciente.	40
Tabla 3	Composición de población	41
Tabla 4	Prueba de Alfa de Cronbach de clima organizacional	44
Tabla 5	Confiabilidad por test- retest de clima organizacional	45
Tabla 6	Prueba de Alfa de Cronbach de cultura de seguridad	46
Tabla 7	Categorización de clima organizacional	47
Tabla 8	Categorización de cultura de seguridad	47
Tabla 9	Rho de Spearman	48
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la dimensión comportamiento organizacional	50
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la dimensión estructura organizacional	51
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión estilo de dirección	52
Tabla 13	Distribución de frecuencia de clima organizacional	53
Tabla 14	Distribución de frecuencia de cultura de seguridad	54
Tabla 15	Prueba de correlación de Rho de Spearman entre el clima organizacional y cultura de seguridad del paciente	55
Tabla 16	Correlación entre el clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional y cultura de seguridad	56
Tabla 17	Correlación entre el clima organizacional en su dimensión estructura organizacional y cultura de seguridad del paciente	57
Tabla 18	Correlación entre el clima organizacional en su dimensión estilo de dirección y cultura de seguridad del paciente	58

Índice de Figuras

Figura 1	Esquema de diseño de investigación	35
Figura 2	Frecuencia del nivel de Estilo de Dirección	48
Figura 3	Frecuencia del nivel de Estructura Organizacional	49
Figura 4	Frecuencias de nivel de Comportamiento Organizacional.	50
Figura 5	Frecuencia del nivel de Clima Organizacional	51
Figura 6	Frecuencia del nivel de Cultura de Seguridad	52

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la existencia de una relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal asistencial en un policlínico del distrito de San Luis-Lima, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y optimizar la calidad de atención que se brinda a los usuarios en los servicios de salud.

Es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. El método utilizado fue hipotético deductivo. En la recopilación de los datos se aplicaron dos instrumentos para medir cada variable, el primer instrumento que se empleó fue el cuestionario de Clima Organizacional por Segredo (ECO-S) y el segundo instrumento utilizado fue el cuestionario de Cultura de Seguridad del Paciente (versión española de la encuesta original Hospital survey on patient safety culture de Estados Unidos). La población estuvo conformada por todo el personal asistencial con título universitario, haciendo un total de 56 trabajadores.

Al realizar el análisis de datos para establecer si existe o no una relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente, se concluyó que sí existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en el personal de salud en un policlínico del distrito de San Luis, Lima-2017, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de .757.

Palabras clave: Clima organizacional, cultura de seguridad del paciente, calidad de atención.

Abstract

The objective of this research was to determine the existence of a relationship between organizational climate and patient safety culture in the care staff in a polyclinic in the district of San Luis-Lima, with the aim of improving interpersonal relationships between workers and optimize the quality of care provided to users in health services.

It is a research of quantitative approach, applied type and descriptive level, non-experimental, correlational and cross-sectional design. The method used was hypothetical deductive. In the data collection two instruments were applied to measure each variable, the first instrument that was used was the Segredo Organizational Climate Questionnaire (ECO-S) and the second instrument used was the Patient Safety Culture questionnaire (version Spanish of the original survey Hospital on patient safety culture of the United States). The population was conformed by all the assistance personnel with university degree, making a total of 56 workers.

When performing the data analysis to establish whether or not there is a relationship between organizational climate and patient safety culture, it was concluded that there is a statistically significant relationship between both variables in health personnel in a polyclinic in the district of San Luis, Lima-2017, since a Spearman correlation coefficient of .757 was obtained.

Keywords: Organizational climate, patient safety culture, quality of care.