



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL  
PERSONAL EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE  
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI  
MARTINS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**ROSSANGEL DE LA MATA MALASQUEZ**

**ASESOR:**

**Mg. TERESA GONZALES MONCADA**


**LINEA DE INVESTIGACION:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERU**

**2013**

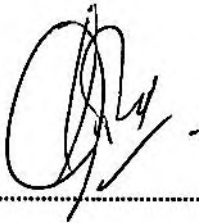
PAGINA DEL JURADO



---

Dr. Raúl Delgado Arenas

PRESIDENTE



---

Eco. Cesar Cifuentes La Rosa

SECRETARIO



---

Eco. Victor Jauregui Contreras

VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios por haberme concedido el sueño de estudiar y convertirme en una profesional.

A mi papá Walter, aunque no estés físicamente conmigo, fuiste una persona muy importante en mi vida, gracias por tus enseñanzas y amor, siempre estarás en mi corazón y espero que desde el cielo te sientas feliz y orgulloso de este logro.

A mi mamá Vicky, que a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, sé que este momento hubiera sido tan especial para ella como lo es para mí.

A mi esposo Abraham, por su apoyo y comprensión.

A mis hijos Alejandra y Walter, por ser las razones supremas de mi existencia por quienes luché todos los días para ser mejor, por su paciencia y comprensión cuando no pude compartir con ellos momentos importantes de sus vidas, ya que estaba avocada a mis estudios, los amo mucho.

A mis hermanas Paola y Kiara, por el apoyo que me brindaron cuando lo necesite.

A mis amigos y compañeros por el afán mutuo de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

**La gratitud es una virtud que nos vuelve más humanos, gracias a ello se alimenta el amor, la bondad y los buenos recuerdos.**

**Es necesario entonces presentar mi agradecimiento a todos quiénes de una u otra manera me alentaron y guiaron para seguir adelante, en especial a nuestros profesores, quienes con su experiencia y conocimientos han sembrado en nosotros el deseo constante de superación.**

**A la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de seguir estudiando para superarnos profesionalmente y personalmente.**

**A nuestras familias por su apoyo y paciencia.**

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, ROSSANGEL DE LA MATA MALASQUEZ con DNI No 07624560, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Marzo del 2014

**ROSSANGEL DE LA MATA MALASQUEZ**

## **PRESENTACION**

**Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del Personal en el Área de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, con la finalidad de determinar relación que existe entre las variables de clima organizacional y calidad de servicio del personal en el área de consulta externa de pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.**

**Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.**

**ROSSANGEL DE LA MATA MALASQUEZ.**

## INDICE

RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
Problema general .....	23
Hipótesis general.....	24
Objetivo general.....	24
II. MARCO METODOLOGICO.....	25
2.1. Variables:.....	25
2.2. Operacionalización de las variables .....	25
2.3. Metodología .....	25
2.5. Diseño.....	26
2.6. Población y muestra.....	26
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
2.8. Métodos de análisis de datos.....	27
III. RESULTADOS .....	29
3.1 Análisis de fiabilidad.....	29
3.2 Dimensiones de la Variable 1: .....	30
3.3 Dimensiones de la Variable 2: .....	40
3.4 Prueba de la Hipótesis .....	49
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. SUGERENCIAS .....	[Error! Marcador no definido.
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	58

**ANEXOS.....60**

- **Cuadro 1: Las diez dimensiones de Calidad de Servicio**
- **Cuadro 2: Comparación de teorías evaluativos de la Calidad de Servicio**
- **Cuadro 3: Operacionalización de variables**
- **Cuadro 4: Técnicas de recolección de datos**
- **Matriz de Consistencia.**
- **Informe de Opinión de Expertos de Instrumento de Investigación.**
- **Encuesta.**



## RESUMEN

El presente estudio titulado CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – DE LIMA, 2013, tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre las variables clima organizacional y calidad de servicio del personal del Área de la Consulta Externa de Pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Siendo este tipo de investigación de tipo no experimental de corte transversal correlacional, ha tenido una muestra de 58 personas, todos ellos trabajadores del Área de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el año 2013; que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados ha sido por medio de encuestas cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables a través del Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna; en tal sentido llegamos a concluir en que el Clima Organizacional se relaciona positivamente con la calidad de servicio del personal del Área de Consulta externa de Pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

**Palabras clave:**

Clima organizacional, calidad de servicio, estructura, liderazgo, motivación, identidad.

## ABSTRACT

The present study CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – DE LIMA, 2013, aimed at general, determine the relationship between the variables of organizational climate and quality of service of the staff of the Area of the query external of Pediatrics of the Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. As this type of non-experimental type of cross-section correlational research, has had a sample of 58 people, all of them are workers in the Area of consultation external of Pediatrics of the Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, in 2013; that has become the unit of analysis and the Instruments used has been through surveys whose validity and reliability were duly proven given that presented coefficients with acceptable values through Cronbach's Alpha. The data were processed with the SPSS program, to validate our hypothesis AC; so we come to conclude that the organizational climate is positively related to the quality of service of the staff of the external Area of inquiry of Pediatrics of the Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

### Key words:

Organizational climate, quality of service, structure, leadership, motivation, identity.