



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y calidad de servicio en el
Departamento de Ayuda al Diagnóstico del Hospital II de
EsSalud – Maynas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Melendez Delgado Ana del Carmen

ASESORA:

Dra. Belén Uscamayta Guzmán

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

TRUJILLO - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

DEDICATORIA

A los que me dieron la luz de vida, a quienes me dieron el gran ejemplo de seguir superándome y apoyo incondicional en todo momento de mis estudios hasta lograr la maestría.

A todo mis parientes, amigos que me alentaron en todo momento para seguir avanzando durante del proceso de formación de mi maestría.

Ana.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme vida y acompañarme en todo momento, por inspirarme y encender el anhelo de la superación y a todas las personas que me acompañaron durante el tiempo del proceso de formación de maestría.

Agradezco a la Universidad “Cesar Vallejo” a su escuela de Posgrado por brindarnos la oportunidad de realizar nuestros estudios de Maestría en el Perú profundo, con sede en la Región Maynas – Maynas, que nos permite mejorar y fortalecer nuestras capacidades profesionales y mejorar nuestro desempeño laboral.

A la Dra. Belén Uscamayta Guzmán, nuestra asesora de tesis, quien con su conocimiento, experiencia, motivación y su apoyo dedicado en la elaboración e informe final del presente trabajo de investigación.

Y por último al Director, al jefe y trabajadores del Departamento de Ayuda al Diagnóstico del Hospital II EsSalud – Maynas de la Red Asistencial Maynas, quienes permitieron el acceso a la recolección de información para el presente trabajo.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En obediencia a las normas establecidas de la Universidad “Cesar Vallejo” de la ciudad de Trujillo y al Reglamento de Grados y Títulos para optar el Grado Académico de Magister en la mención de Gestión Pública, es sumamente grato dirigirme a ustedes para hacer de vuestro conocimiento la tesis titulada “Clima organizacional y calidad de servicio en el Departamento de Ayuda al Diagnóstico del Hospital II de EsSalud – Maynas” cuyo propósito fue Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio al usuario en el Departamento de Ayuda al Diagnóstico del Hospital II – EsSalud Maynas?

Esperando respetar los requerimientos establecidos por la Universidad.

La autora

INDICE

Páginas del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Problema	43
1.2 Hipótesis	46
1.3 Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	48
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	49
2.5 Diseño	49
2.6 Población, muestra	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Confiabilidad del instrument	51
2.9 Métodos de Análisis de datos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	92
V. CONCLUSIONES	94
VI. RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS	97
ANEXOS	

RESUMEN

- En la actualidad en el Perú varios centros de salud viene aplicando estrategias para otorgar un servicio de buena calidad a los usuarios, A pesar de la fama lograda por las organizaciones prestadoras de servicio de salud, existe la apariencia en el que aún se debe seguir trabajando, en toda la población en el ámbito salud. El presente trabajo trata principalmente como el clima organizacional del Departamento de Ayuda al Diagnóstico del Hospital II de EsSalud – Maynas repercute en la calidad de servicio al cliente.
- Para cumplir los propósitos establecidos, se considera la metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal correlacional y la población universal de estudio estuvo considerado por 42 trabajadores. Con la finalidad de recabar información sobre las variables del presente proyecto, se procedió a realizar la construcción de los instrumentos cumpliendo con los requisitos metodológicos para garantizar los resultados obtenidos, para tal motivo aplicamos dos encuestas una para la variable de clima organizacional y la otra variable la calidad de servicio.
- Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Calidad de Servicio, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,700, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables.
-

Palabras claves: Clima organizacional y calidad de servicio.

ABSTRACT

- Today in Peru several health centers has been implementing strategies to grant a good quality service to users, Despite the fame achieved by organizations providing health service, there is the appearance in which still must be followed working on the entire population in the health field. This paper deals primarily as organizational climate Diagnosis Assistance Department II Hospital EsSalud - Maynas affects the quality of customer service.

- To meet the stated purposes, it is considered the quantitative descriptive correlational methodology, experimental design with no cross-sectional correlational and universal study population was considered by 42 workers. In order to gather information on the variables of this project, we proceeded to perform the construction of instruments complying with the methodological requirements to ensure the results, for this reason we apply two surveys one for the variable of organizational climate and other variable the quality of service.

- With a confidence level of 95% = 0.95, and the significance level α : 5% = 0.05, it is confirmed that if there is a correlation between variables Organizational Climate and Quality of Service, as the test statistic for a study not parametric Tau-B Kendall, whose correlation coefficient reaches the value of 0.700, showing a high value and direct association between these variables.

Keywords: organizational climate and quality of service.