



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE
SERVICIO DE SALUD EN EL “CENTRO DE SALUD
BOLOGNESI” TACNA 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

CARMEN CURASI VELÁSQUEZ

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ -2014

Dra. Gladis Sánchez Huapaya
PRESIDENTE

Mgtr. Hugo Ricardo Prado López
SECRETARIO

Dr. José Muñoz Salazar
VOCAL

Dedicatoria

Dedico a Dios por la creación
A mis padres por la vida. Y a
mis hermanos Ubaldo, Elsa e
Hilda.

Dedico este trabajo a mi hijo
Arturo por su apoyo y
motivación constante para
alcanzar mi objetivo.

Agradecimiento

Al divino hacedor por darnos la vida, y a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de realizar mis estudios para cumplir el rol protagónico al servicio de la sociedad, a todos los que nos formaron desde nuestra niñez; maestros, amigos, condiscípulos y asesora para mantener y tener viva la conciencia por conocer.

Mi agradecimiento a Dios, sobre todo a mi padre Claudio que desde el cielo vela por nosotros , a mi madre Leandra por haberme enmarcado una orientación con rigurosidad a mis hermanos Elsa, Hilda y Ubaldo por su apoyo constante y a mi hijo Arturo ya que sin su fortaleza no hubiera sido posible desarrollar esta investigación.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento para la elaboración y la sustentación de la tesis para obtener el grado académico de Magister con mención en Gestión Pública de la Universidad "César Vallejo", ponemos a su disposición la presente tesis titulada clima organizacional y la calidad de atención de servicio de salud en el "Centro de Salud Bolognesi", Tacna 2013.

Esta Investigación es de tipo descriptivo correlacional, cuyas variables de estudio son; el clima Organizacional y calidad de atención, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima Organizacional y la calidad de atención de servicio de salud en el centro de salud Bolognesi Tacna 2013.

El documento consta de cuatro Capítulos:

En el capítulo I, problema de investigación que comprende planteamiento de la investigación, formulación del problema, justificación el por qué y para qué se realiza la investigación, limitaciones que se han presentado, objetivos. En el capítulo II, marco teórico, que comprende las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio. En el capítulo III, marco metodológico, comprende: hipótesis, variables, metodología, población, muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de la información. En el capítulo IV, resultados, que comprende la descripción y la discusión de los resultados. Finalmente, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

La autora

Índice

Página

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I:	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	
1.6.1 General	28
1.6.2 Específicos	28
CAPÍTULO II:	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Clima Organizacional	30
2.1.1 Definición	30
2.1.2 Enfoques teóricos	32
2.1.3 Tipos de clima organizacional	35
2.1.4 Dimensiones	37

2.1.5 Características	40
2.2 Calidad de atención del servicio	43
2.2.1 Definiciones	43
2.2.2 Fundamentación teórica	45
2.2.3 Control de calidad del producto final	46
2.3 Definición de términos básicos	48

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	51
3.1.1 Hipótesis general	51
3.1.2 Hipótesis específicas	51
3.2 Variables	49
3.2.1 Definición conceptual, Clima Organizacional	51
3.2.2 Definición operacional	51
3.2.3 Definición Conceptual de, calidad de atención	52
3.2.4 Definición operacional	52
3.2.5 Operacionalización de las variables	52
3.3 Metodología	53
3.3.1 Tipo de estudio	53
3.3.2 Diseño	54
3.4 Población y muestra	55
3.5 Método de Investigación	57
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.7 Métodos de análisis de datos	62

CAPÍTULO 4:

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados	64
4.2. Contrastación de las hipótesis	68
4.3. Discusión de los resultados	71

CONCLUSIONES	75
SUGERENCIAS	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos de las variables	
Anexo 3. Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 4. Validación de los instrumentos por juicios de expertos	
Anexo 5. Tablas de contingencia de correlaciones Rho Speaman	
Anexo 6. Base de datos de ambas variables	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	53
Tabla 2. Distribución de la muestra de Trabajadores	57
Tabla 3. Juicio de expertos de las variables 1 y 2	60
Tabla 4. Valores de alpha de la variable clima organizacional	61
Tabla 5. Valores de alpha de la variable calidad de la atención	61
Tabla 6. Baremo del cuestionario para medir el clima organizacional	62
Tabla 7. Baremo del cuestionario para medir la calidad de la atención	62
Tabla 8. Descripción de la variable clima organizacional	64
Tabla 9. Nivel descriptivo de relaciones interpersonales	65
Tabla 10. Nivel descriptivo de dirección	66
Tabla 11. Nivel descriptivo de sentido de pertenencia	67
Tabla 12. Nivel descriptivo de calidad de atención	68
Tabla 13. Relación entre calidad de atención y clima organizacional	68
Relación entre la calidad de atención y las relaciones	
Tabla 14. interpersonales	69
Tabla 15. Relación entre calidad de la atención y estilo de dirección	70
Relación entre la calidad de la atención y el sentido de	
Tabla 16. pertenencia	70

Índice de Figuras

Figura 1	Esquema de tipo de diseño	55
Figura 2	Descripción de la variable clima organizacional	64
Figura 3	Nivel de relaciones interpersonales	65
Figura 4	Nivel descriptivo de estilos de dirección	66
Figura 5	Nivel descriptivo de sentido de pertenencia	67

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención de servicio de salud en el “Centro de salud Bolognesi” Tacna 2013? y como objetivo general determinar la relación entre Clima Organizacional y Calidad de Atención de dicha institución en mención.

La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística, de tipo estratificada; estuvo formado por una muestra de 38 trabajadores entre 45 a 59 años. Aplicó las escalas tipos Likert de clima organizacional y de la calidad del servicio de salud.

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que relación significativa y directa entre clima organizacional y la calidad de atención de servicio de salud de $Rho=0.176$ con una $p=0.035$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras Claves: *Clima Organizacional, Calidad de Atención.*

Abstract

The present study had the general problem what is the relationship between organizational climate and quality of health care service in the "Health Center Bolognese" Tacna 2013. General objective and determine the relationship between Organizational Climate and Quality of Care of the institution in question.

Research is basic type; nature descriptive - correlational design was non-experimental, cross sectional study. The sample is probabilistic, stratified type, consisted of a sample of 38 workers between 45-59 years. Likert scales applied types of organizational climate and quality of the health service.

Statistical Spearman Rho coefficient within the findings that significant, positive relationship between organizational climate and quality of care health service $Rho = 0.176$ at $p = 0.035$ ($p < 0.05$) was used, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted

Keywords: Organizational Climate, Quality of Care.