



**Clima Organizacional y Calidad de Atención en
Consultorios externos del Hospital II –Es Salud. Cerro
de Pasco, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Atencio Morales Boris Lucio

ASESOR:

Dra. Valenzuela Moncada Carolina

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ-2015

Dra. Liza Dubois Paula Viviana
Presidente

Dra. Napaico Arteaga Miriam
Secretario

Mg. Leyva Aguilar Nolberto Arnildo
Vocal

Dedicatoria

A mi familia, mi esposa por el apoyo moral que día a día me brinda y ser quien me impulsa a seguir adelante.

A mis Padres, mi padre que me impulsaba a seguir adelante, y desde cielo guía mis pasos. Mi madre siempre está ahí.

A mis hijos por privarle un momento con su padre, y la comprensión que me brindan.

Agradecimiento

A nuestros docentes Universidad Cesar Vallejo que con el esfuerzo y empeño nos brindaron las pautas para el desarrollo de nuestra Maestría. A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A nuestra seres queridos por el apoyo emocional

Declaración Jurada

Yo, Boris Lucio Atencio Morales, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 04078170, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención en consultorios externos del Hospital II Pasco. Cerro de Pasco, 2014”

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 plagiado; 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 falta 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Abril del 2015

.....

Boris Lucio Atencio Morales

DNI: 04078170

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y calidad de atención en consultorios externos del hospital II Pasco–essalud. Cerro de Pasco ,2014” cuyo objetivo general es ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del H II Pasco-Essalud? esperando que ustedes me otorguen la aprobación del estudio realizado con esfuerzo, dedicación e investigación llegando a lo esperado con los resultados obtenidos, en cumplimiento del Reglamento de grado y título de la universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en gestión Pública

El estudio está enmarcado dentro de la modalidad de investigación cuantitativa de tipo correlacional. Por este sentido la investigación se ha estructurado en seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza

Atentamente,

El autor

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	
I. Introducción	
1.1 Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Justificación	15
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivo general	
1.4.2. Objetivos específicos	
1.5. Antecedentes	19
1.5.1. Antecedentes Internacionales	
1.5.2. Antecedentes Nacionales	
1.6. Marco teórico	25
1.7. Perspectiva Teórica	54
1.8. Hipótesis	60
II. Marco Metodológico	
2.1. Identificación de Variables	63
2.2 Descripción de Variables	64
2.3. Operacionalización de variables	67
2.4. Nivel de Variables	69
2.5. Tipo de investigación	69
2.6. Diseño de Investigación	70
2.7. Población y muestra	71

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
2.9. Validación y confiabilidad del instrumento	74
2.10. Procedimiento de Recolección de Datos	76
2.11. Métodos de Análisis de datos e interpretación de Datos	77
2.12. Consideraciones Éticas	78
III. Resultados	
3.1. Presentación de Resultados	80
3.2. Contrastación de Hipótesis	99
IV. Discusión	104
V. Conclusiones	109
VI. Recomendaciones	112
VII. Referencias bibliográficas	114
VIII: Anexos	122

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: El Clima organizacional y calidad de atención en consultorios externos del Hospital II Pasco – Essalud.Cerro de Pasco- 2014, se planteó como problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de atención en los consultorios externos del Hospital II Pasco?

Teniendo como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y calidad de atención en los consultorios externos del Hospital II Pasco-Es salud. Esta investigación fue un estudio de tipo Aplicativo y de un nivel descriptivo correlacional, con un diseño No Experimental, transeccional en una población y muestra censal de 48 profesionales del hospital II Pasco de consultorios externos.

Se aplicó dos instrumentos a la muestra censal. Para la variable 1: cuestionario en calidad de atención, para la variable 2: cuestionario para clima organizacional.

Obteniéndose entre sus conclusiones que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en consultorios externos del hospital II Pasco- Es salud.

Palabra clave: clima organizacional, calidad de atención

Abstract

In the present paper titled: The Organizational climate and quality of care in outpatient clinics of the Hospital II Pasco – Pasco. Essalud. Cerro of Pasco 2014 was proposed as research question: What is the relationship between organizational climate and quality of care in the outpatient clinic of Hospital II Pasco?

With the general goal determine the relationship between organizational climate and quality of care in the outpatient clinic of Hospital II Pasco health. This research was a study of Applicative type and level descriptive correlational design with Experimental No, transactional in a population and census sample of 48 professionals II Pasco hospital outpatient clinics.

Two instruments to the census sample was applied. For the variable 1: questionnaire on quality of care, for the variable 2: organizational climate questionnaire

Obtaining among its conclusions that there is a significant relationship between organizational climate and quality of care in hospital outpatient II Pasco – Esalud.

Keyword: organizational climate, quality of care