

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ”

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL I - ESSALUD DE SULLANA
DURANTE EL 2do TRIMESTRE DEL PERIODO 2010**

**PARA OBTAR EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORAS:

**Bach. ATOCHE CARBAJAL LALY STEPHANIE
Bach. PALACIOS CORDOVA YOMAIRA MARIELLA**

**ASESOR METODOLÓGICO
Mg. WILMAR LEZAMA ARTEAGA**

**ASESOR ESPECIALISTA:
ECO. LUIS PEREZ BORRERO**

**PIURA – PERU
2010**

FICHA CATALOGRÁFICA

ATOCHÉ CARBAJAL, LALY STEPHANIE

PALACIOS CÓRDOVA, YOMAIRA MARIELLA

Clima laboral y Calidad de atención al usuario

En el área de admisión del Hospital I Es Salud Sullana, 2010.

X, 112 p., 29,7 cm., (UCV, Licenciada, Investigación Descriptiva, 2010)

Tesis, Universidad Cesar Vallejo - Piura,

Facultad de Ciencias Empresariales 1. Investigación Descriptiva

I. UCV/ F. de C.E CLIMA LABORAL

II. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL AREA DE ADMISIÓN

(PIURA) 2010

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a todas aquellas personas que nos apoyaron a lo largo de estos años, durante nuestra carrera:

A nuestros padres, por su cariño, apoyo y por enseñarnos el amor al estudio

A nuestros profesores de la universidad CÉSAR VALLEJO, por su ejemplo de profesionalidad que nunca he de olvidar”

A nuestros hermanos, compañeros de estudio, amigos y a todos aquellos que hicieron posible la confección y elaboración de nuestra tesis”

AGRADECIMIENTO

Deseamos expresar nuestras más sinceras muestras de agradecimiento:

A nuestros queridos Padres, Hermanos y Profesores que han sido nuestra ayuda idónea, por su amor, paciencia, comprensión y motivación, sin los que hubiese sido imposible lograr terminar nuestros estudios.

A mis compañeros y compañeras de clases, por el apoyo y motivación que de ellos hemos recibido.

LAS AUTORAS

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

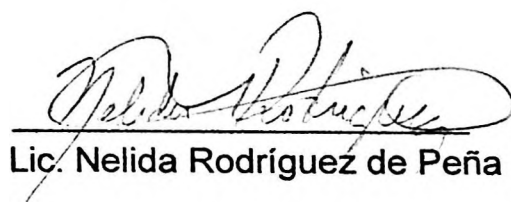
De acuerdo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y el de su ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN para optar el grado de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulada:

"CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL I ESSALUD DE SULLANA DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL PERIODO 2010"

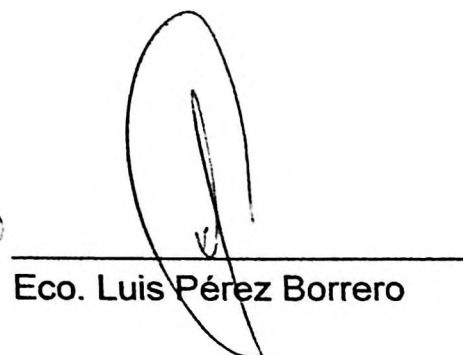
Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.



Mg. Wilmar Lezama Arteaga



Lic. Nelida Rodríguez de Peña



Eco. Luis Pérez Borrero

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
FICHA CATALOGRÁFICA	02
DEDICATORIA	03
AGRADECIMIENTOS	04
PRESENTACIÓN	05
TABLA DE CONTENIDO	06
RESUMEN	09
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
1.1 ANTECEDENTES	14
1.2 MARCO TEÓRICO	17
1.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LINKERT	17
1.2.1.1 FACTORES BASICOS Y SUBFACTORES	20
1.2.2 ADALBERTO CHIAVENATO	22
1.2.3 ATENCIÓN AL USUARIO	24
1.2.4 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO	25
1.2.5 PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL USUARIO	26
1.3 MARCO CONCEPTUAL	27
1.4 MARCO ESPACIAL	27
METODOLOGÍA	43
2.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	44
2.1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	44
2.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	45
2.2 DELIMITACIONES	46
2.2.1 DELIMITACION DEL PROBLEMA	46
2.2.2. DELIMITACION DE TIEMPO	46
2.3 OBJETIVOS	47
2.3.1 OBJETIVOS GENERALES	47
2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	47
2.4 HIPOTESIS	48
2.4.1 HIPOTESIS GENERALES	48

2.4.2 HIPOTESIS ESPECIFICOS	48
2.4.3 HIPOTESIS NULA	48
2.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	49
2.5.1 TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	49
2.6 POBLACIÓN – MUESTRA	50
2.7 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES	51
2.8 FORMA DE TRATAMIENTO DE DATOS	55
2.9 FORMA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	56
2.10 VARIABLES – INDICADORES	56
RESULTADOS	57
NIVELES DE CLIMA LABORAL	
CUADRO N°01:	58
NIVEL DE CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL AREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL I ESSALUD SULLANA. AÑO 2010	
GRAFICO N° 01	
CUADRO N°02	59
NIVEL DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL I ESSALUD. AÑO 2010	
GRAFICO N°02	
CUADRO N°03	60
NIVEL DE SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL I ESSALUD. AÑO 2010	
GRAFICO N°03	
CUADRO N°04	61
NIVEL DE COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL I ESSALUD. AÑO 2010	
GRAFICO N°04	
CUADRO N°05	62
NIVEL DE CONDICIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL I ESSALUD. AÑO 2010	
GRAFICO N°05	
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO AL AREA DE ADMISIÓN	
CUADRO N° 06	63
COMO CALIFICA EL TRATO PROPORCIONADO POR EL PERSONAL DE ADMISIÓN	
GRAFICO N° 06	
CUADRO N°07	64
CUANTO TIEMPO DEMORÓ LA PERSONA QUE ATENDIO PARA OTORGARLE SU CITA	
GRAFICO N°07	
CUADRO N° 08	65
SU CITA EN ES SALUD SE LA OTORGARON PARA DESPUES DE	
GRAFICO N°08	

CUADRO N°09	66
EL PERSONAL DE ADMISIÓN ES IRRESPECTUOSO AL ATENDERLO	
GRAFICO N°09	
CUADRO N°10	67
EL PERSONAL LE BRINDO CONFIANZA PARA EXPRESAR SU PROBLEMA	
GRAFICO N°10	
CONSTRATACIÓN DE HIPOTESIS	68
DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	84
ANEXO N°01: ENCUESTA AL TRABAJADOR	85
ANEXO N°02: ENCUESTA AL USUARIO	89
ANEXO N°03: ENTREVISTA AL JEFE DE ÁREA DE ADMISIÓN	90
ANEXO N°04: ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE ÁREA	91
ANEXO N°05: TABULACIÓN AL TRABAJADOR	92
ANEXO N°06: TABULACIÓN AL USUARIO	102
ANEXO N°07: ORGANIGRAMA	103
ANEXO N°08: REDES DE ES SALUD	104
ANEXO N°09: VARIABLES	106
ANEXO N°10: GLOSARIO	107

RESUMEN

El trabajo de investigación que presentamos a continuación tiene como objetivo Analizar los factores del clima laboral que intervienen en la percepción de la calidad de atención al usuario del área de admisión del hospital I – Es Salud Sullana durante el segundo trimestre del periodo del 2010

La muestra estuvo conformada por 7 trabajadores del área de admisión y 382 usuarios a los cuales se aplicó dos instrumentos de recolección de datos que fueron la escala de clima laboral y la calidad de atención al usuario.

Los resultados indican que el clima laboral de los trabajadores del área de admisión es MEDIO y con respecto a los usuarios, ellos se encuentran en desacuerdo a la calidad de atención que les ofrecen los trabajadores de dicha área.

Asimismo se consideró importante cuantificar cada una de las variables calidad de atención y clima laboral, así como también los indicadores que la componen. Debido a esto se obtuvieron niveles medio de clima laboral y con respecto a la calidad de atención los usuarios se encuentran en desacuerdo derivados del puntaje total promedio de la muestra investigada.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, Calidad de atención al usuario

ABSTRACT

The research that follows aims to analyze the level of the organizational climate that prevails among workers in the area of Hospital Admission I Sullana Health and quality of customer service during the 2nd quarter of 2010 period.

The sample consisted of seven workers in the area of admission and 382 users which we applied two data collection instruments that were the scale of work environment and quality of customer service.

The results indicate that the working environment of workers in the area of admission is MEDIUM and with respect to users, they are in disagreement to the quality of care offered workers in the area.

It was also considered important to quantify each of the variable quality of care and working environment, as well as its component indicators. Because of this level were obtained through the working environment and with respect to the quality of care users are in disagreement arising from the average total score of the sample investigated.

KEY WORDS: Working environment, quality of customer service