



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Influencia del clima organizacional en la calidad de
atención en los pacientes del Hospital Juanjui II-E,
2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. PARRA DERTEANO JIM ANTHONY

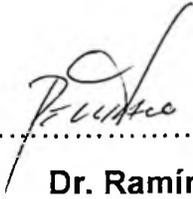
ASESOR

Mg. SÁNCHEZ DÁVILA KELLER

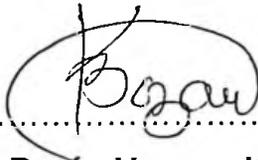
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TARAPOTO – PERÚ

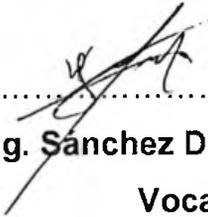
2016



Dr. Ramírez García, Gustavo
Presidente



Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo
Secretario



Mg. Sánchez Dávila, Keller
Vocal



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Influencia del clima organizacional en la calidad de
atención en los pacientes del Hospital Juanjui II-E,
2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. PARRA DERTEANO JIM ANTHONY

ASESOR

Mg. SÁNCHEZ DÁVILA KELLER

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TARAPOTO – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A la mujer más tierna que pude haber conocido,
quien con su amor y sacrificio hizo posible que
hoy sea un gran profesional; a quien desde el
cielo me sigue Iluminando y Bendiciéndome,
a ti mi madrecita querida Rosa Angélica.

Al tesoro máspreciado que tengo en la vida,
día a día verte crecer es un esfuerzo más por
seguir creciendo como profesional y padre,
a ti mi hermosa hija Ruby Rosangelica

Jim

AGRADECIMIENTO

Mi gran estima: al Mg. Keller Sánchez Dávila, por su asesoría y orientación permanente durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, y especialmente a la Escuela de Pos Grado, por acogernos durante el tiempo de nuestra formación como profesionales.

A todo el personal profesional del Hospital Juanjui II-E, de especial consideración al Director del Hospital, por facilitar y hacer posible de desarrollo de este trabajo de investigación.

Jim

DECLARACIÓN JURADA

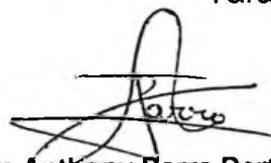
Yo, Jim Anthony Parra Derteano; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43780262, con la tesis titulada: **“Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de atención en los pacientes del Hospital Juanjui II-E, 2015”**

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 autoplagiada; 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.

Tarapoto, 05 de Agosto del 2016.



Br. Jim Anthony Parra Derteano
DNI N° 43780262

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de atención en los pacientes del Hospital Juanjui II-E, 2015”**, con la finalidad de conocer la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Atención en los Pacientes del Hospital Juanjui II – E, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **Grado Académico de Magíster en Gestión Pública**.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE GENERAL

	Página
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración Jurada.....	v
Presentación.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	18
1.4. Formulación del Problema.....	23
1.5. Justificación del Estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos.....	25
II. METODO	26
2.1. Diseño de Investigación	26
2.2. Variable, Operacionalización.....	26
2.3. Población y Muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31

III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES.....	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
VIII. ANEXOS.....	51

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Anexo 2: Informe de validación de instrumento

Anexo 3: Escala de Likert, adaptado según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham.

Anexo 4: Escala de Calidad de Atención.

Anexo 5: Solicitud de permiso para realizar la Encuesta en la Red Juanjui y Hospital.

Anexo 6: Documento de Aceptación para realizar la Encuesta en la Red Juanjui y Hospital.

INDICE DE TABLAS

	Página
TABLA N° 1: Clima Organizacional - Condiciones de Trabajo.....	32
TABLA N° 2: Clima Organizacional - Trabajo en equipo.....	33
TABLA N° 3: Clima Organizacional - Comunicación.....	34
TABLA N° 4: Clima Organizacional – Responsabilidad.....	35
TABLA N° 5: Clima Organizacional.....	36
TABLA N° 6: Calidad de atención a los usuarios - Elementos Tangible....	37
TABLA N° 7: Calidad de atención a los usuarios - Fiabilidad.....	38
TABLA N° 8: Calidad de atención a los usuarios - Responsabilidad.....	39
TABLA N° 9: Calidad de atención a los usuarios - Seguridad.....	40
TABLA N° 10: Calidad de atención a los usuarios - Empatía.....	41
TABLA N° 11: Calidad de atención a los usuarios.....	42
TABLA N° 12: Resultados de la correlación de Pearson.....	44
TABLA N° 13 Análisis de Varianza del Modelo.....	44

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Clima Organizacional - Condiciones de Trabajo.....	32
GRÁFICO N° 2: Clima Organizacional - Trabajo en equipo.....	33
GRÁFICO N° 3: Clima Organizacional – Comunicación.....	34
GRAFICO N° 4: Clima Organizacional – Responsabilidad.....	35
GRÁFICO N° 5: Clima Organizacional.....	36
GRAFICO N° 6: Calidad de atención a los usuarios - Elementos Tangibles...	37
GRÁFICO N° 7: Calidad de atención a los usuarios – Fiabilidad.....	38
GRAFICO N° 8: Calidad de atención a los usuarios - Responsabilidad.....	39
GRÁFICO N° 9: Calidad de atención a los usuarios – Seguridad.....	40
GRAFICO N° 10: Calidad de atención a los usuarios - Empatía.....	41
GRÁFICO N° 11: Calidad de atención a los usuarios.....	42
GRAFICO N° 12: Gráfico de dispersión entre las variables clima organizacional y la calidad de atención de los pacientes	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Atención en los Pacientes del Hospital Juanjui II-E, para ello se obtuvo una muestra representativa de 40 trabajadores con un muestreo de tipo no Probabilístico por conveniencia: El diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacional y los datos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las dimensiones de las variables y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos y para la prueba de correlación se usó la prueba del Pearson.

Los resultados obtenidos entre el clima organizacional y la calidad de atención de los pacientes, dan un coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0.912$, lo que indica que existe una alta correlación entre la V_1 y V_2 .

Concluyendo de esta manera: el clima organizacional y la calidad de atención de los pacientes tiene una alta correlación 83%. Sin embargo el Clima Organizacional en los profesionales de salud del Hospital Juanjui II- E, es "Regular" en un 68%; un 15% "Bueno"; para un 10% "Malo", y solo un 8% Excelente". Asimismo, las dimensiones de Condiciones de trabajo, obtienen un 68% en el nivel regular; y un 70% calificándole "Regular". Mientras que la Calidad de atención de los usuarios del Hospital Juanjui II-E en un 50% es "Regular", un 30% indica "Bueno", un 15% es "Excelente"; y solo un 5% refieren que es "Malo". Asimismo, la dimensión de Elementos Tangibles, Fiabilidad, Responsabilidad se encuentran en el nivel regular con un 68%, 48% y 40% respectivamente. De igual manera la dimensión de Seguridad y Empatía obtienen un 40% y 60% están en el nivel regular.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Calidad de Atención

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of organizational climate on the Quality of Care in Patients of Juanjui II-E Hospital for this purpose a representative sample of 40 workers was obtained with a sampling of non-probabilistic convenience: the study design was correlational descriptive and data were processed and analyzed electronically, classified and systematized according to the dimensions of the variables and then presented by statistical tables and graphs, and correlation test Pearson was used.

The results obtained between organizational climate and quality of patient care, giving a linear correlation coefficient of Pearson $r = 0.912$, indicating that there is a high correlation between V1 and V2.

Thus concluding: the organizational climate and quality of patient care is highly correlated 83%. However Organizational Climate health professionals Juanjui Hospital II- E, is "Regular" by 68%; 15% "Good"; to 10% "Bad", and only 8% Excellent ". Also, the dimensions of working conditions, they get 68% on the regular level; and 70% calling him "Regular". While the quality of care users Juanjui Hospital II-E 50% is "Regular", 30% indicates "good", 15% is "excellent"; and only 5% report that is "bad". Also, the dimensions of tangibles, Reliability, Responsibility are at the regular level with 68%, 48% and 40% respectively. Similarly the security dimension and Empathy, a 40% and 60% are in the regular level.

Keywords: Organizational Climate, Quality of Care.