



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y calidad de atención de los  
profesionales de Salud del servicio de Radiología de la  
Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORES:**

Br. Bettina Amalia Mundaca Chávez

Br. Roció Maribel Otiniano Carranza

**ASESOR:**

Mgtr. María Jesús López Vega

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2015**

**Dedicatoria:**

Dedico mi tesis a mi esposo por su apoyo incondicional a mis padres por su aliento a seguir creciendo profesionalmente a mi pequeña hija Micaela por ser mi motivación.

Dedico mi tesis a mi madre por su paciencia y comprensión para realizarme profesionalmente y a mi familia que me apoya incondicionalmente.

### **Agradecimientos:**

Agradecemos a Dios por permitirnos avanzar en este nuevo reto. A nuestras familias por el apoyo incondicional y también agradecemos a Mgtr. María Jesús López Vega por su empeño y asesoría.

A nuestro centro laboral por brindarnos el apoyo en los horarios de estudio.

## Presentación

Señores Miembros del Jurado Examinador:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión de los servicios de salud, presentamos la tesis titulada *“Clima organizacional y calidad de atención de los profesionales de Salud del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015”*

En base a una esmerada investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presentamos esta tesis, esperando que proporcione información para las investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento del Clima organizacional y calidad de atención en bienestar de los usuarios.

El informe está compuesto por siete capítulos que son: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI, Recomendaciones, Capítulo VII, Referencias Bibliográficas asimismo se presenta los anexos.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Bettina & Rocío.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	16
Justificación	40
Problema	41
Hipótesis	46
Objetivos	47
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>50</b>
2.1. Variables	51
2.2. Operacionalización de variables	51
2.3. Metodología	55
2.4. Tipos de estudio	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8. Métodos de análisis de datos	58
2.9. Aspectos éticos	58
<b>III. Resultados</b>	<b>60</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>77</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>81</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>83</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas.</b>	<b>86</b>
<b>Anexos</b>	<b>92</b>

## Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variable Clima Organizacional	52
Tabla 2	Operacionalización de las variable Calidad de atención	53
Tabla 3	Distribución de los profesionales de Salud que laboran en la Clínica Central de Prevención EsSalud.	56
Tabla 4	Resumen del procesamiento de los casos de la variable Clima organizacional	61
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable Clima organizacional	61
Tabla 6	Resumen del procesamiento de los casos de la variable Calidad de Atención	62
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable Calidad de Atención	62
Tabla 8	Descripción de los niveles de la variable Clima Organizacional del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima- 2015.	63
Tabla 9	Percepción de los niveles del potencial humano que tienen los clientes internos del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima- 2015.	64
Tabla 10	Percepción de los niveles del diseño organizacional que tienen los clientes internos del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015	65
Tabla 11	Percepción de los niveles de la cultura organizacional que tienen los clientes internos del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015	66
Tabla 12	Percepción de los clientes internos respecto a los niveles de la calidad de atención del servicio de Radiología de la Clínica central de Prevención de EsSalud, Lima- 2015.	67
Tabla 13	Percepción de los clientes internos respecto a los niveles de los aspectos tangibles del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015.	68

Tabla 14	Percepción que tienen los clientes internos en relación a los niveles de los tiempos de espera para la atención en el servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015.	69
Tabla 15	Percepción que tienen los clientes internos respecto a los niveles del trato de los Profesionales de Salud del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015.	70
Tabla 16	Percepción de los clientes internos respecto a los niveles de la higiene y presentación del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015.	71
Tabla 17	Percepción que tienen los clientes internos respecto a los niveles de la capacidad de los Profesionales de salud del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015.	72
Tabla 18	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Calidad de Atención.	73
Tabla 19	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Potencial Humano y la Variable Calidad de Atención.	74
Tabla 20	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Diseño Organizacional y la Variable Calidad de Atención.	75
Tabla 21	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Cultura Organizacional y la Variable Calidad de Atención.	76

## Lista de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Niveles de variable Clima Organizacional	63
Figura 2	Niveles de la dimensión Potencial Humano	64
Figura 3	Niveles de la dimensión Diseño Organizacional	65
Figura 4	Niveles de la dimensión Cultura Organizacional	66
Figura 5	Niveles de la variable Calidad de Atención.	67
Figura 6	Niveles de la dimensión Aspectos Tangibles.	68
Figura 7	Niveles de la dimensión Tiempo de espera.	69
Figura 8	Niveles de la dimensión Trato de Personal	70
Figura 9	Niveles de la dimensión Higiene	71
Figura 10	Niveles de la dimensión Capacidad del Personal de Salud.	72

## Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de los profesionales de Salud del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, en torno a la siguiente hipótesis general: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención de los profesionales de Salud del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima -2015.

La investigación realizada es de tipo básica, correlacional, utilizando un diseño no experimental, ya que la información se ha obtenido sin manipular las variables, además el estudio es de corte transversal.

Se llevó a cabo una serie de actividades tomando en cuenta los conceptos teóricos básicos en lo que se refiere al Clima Organizacional y Calidad de atención. La muestra comprende 170 clientes internos del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud. Los instrumentos utilizados fueron: un cuestionario tipo Likert con 54 preguntas para evaluar el clima organizacional y un cuestionario tipo Likert con 30 preguntas para evaluar la calidad de atención al usuario.

Luego de haber realizado la descripción y discusión de resultados, se llegó a la siguiente conclusión: existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de los profesionales de la Salud del servicio de Radiología de la Clínica Central de Prevención EsSalud, Lima-2015; evidenciándose a través del valor de  $p$  (0,000) es menor que ( $\alpha=0,05$ ), por lo cual aceptamos nuestra hipótesis de investigación.

**Palabras claves:** Clima organizacional, calidad de atención, atención al Usuario.

## **Abstract**

This research work was raised as a main objective of determining the relationship between organizational climate and the quality of care from health professionals of the service of Radiology of the Central Clinic of prevention EsSalud, around the following general hypothesis: the organizational climate is significantly related to the quality of care from health professionals of the service of Radiology of the Central Clinic of prevention EsSalud Lima - 2015.

The research conducted is of type basic, correlational, using a design non-experimental, since the information has been obtained without manipulating the variables, the study also is sectional.

It carried out a series of activities taking into account the basic theoretical concepts in what refers to the organizational climate and quality of care. The sample includes 170 internal customers from the Radiology Department of the Central Clinic of Prevention EsSalud. The instruments used were: a Likert-type questionnaire with 54 questions to assess your organizational climate and a Likert-type questionnaire with 30 questions to assess the quality of attention to the user.

After the description and discussion of results, the following conclusion was reached: there is a significant relationship between organizational climate and the quality of care from the health professionals of the service of Radiology of the clinical center of prevention EsSalud, Lima-2015; demonstrating through  $p$  (0.000) value is less than ( $\alpha = 0, 05$ ), by which we accept our research hypothesis.

**Key Words:** organizational climate, quality of care, attention to the user