

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, PROVINCIA
RODRÍGUEZ DE MENDOZA, AMAZONAS, 2014

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA

Br. JARAMILLO YUPANQUI NANCY DEL CARMEN

ASESORA

Dra. CHÁVEZ SARMIENTO OLGA BELDAD

RODRÍGUEZ DE MENDOZA, AMAZONAS – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis queridos Padres, Leoncio y Otilia, quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: esposa, madre y profesional. A mi Esposo, Jorge, que ha estado a mi lado dándome amor, cariño, confianza, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado y cumplir otra etapa en mi vida. A mis Hijos, Maritza y Santiago, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación; quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr.

Nancy

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos. A la Dra. Chávez Sarmiento Olga Beldad, por motivar la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en el trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en la formación como investigadora.

A las autoridades del Hospital “María Auxiliadora” por el apoyo incondicional para el desarrollo del trabajo de investigación; así mismo al personal administrativo, asistencial, artesanos, y pacientes que han colaborado activamente en el presente proceso.

La Autora

PRESENTACIÓN

Respetables Señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: El clima organizacional y la calidad de atención a los usuarios del Hospital María Auxiliadora, provincia Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014. La finalidad fue determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención a los usuarios del Hospital María Auxiliadora, provincia Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014; para obtener el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de cuatro capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico y resultados. Así mismo las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos que evidencian el trabajo en mención.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio de los usuarios del referido hospital amazonense, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

La Autora

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Justificación.....	17
1.4. Antecedentes.....	18
1.5. Objetivos.....	29
1.5.1. General.....	29
1.5.2. Específico.....	29

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad de Atención.....	31
2.2. Clima Organizacional.....	47
2.3. Relación entre Clima Organizacional y Calidad de Atención.....	51
2.4. Marco Conceptual.....	54

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis.....	59
3.2. Variables.....	59

3.2.1.		Definición	
conceptual.....	59		
3.2.2.	Definición operacional.....		59
3.2.3.	Operacionalización de las variables.....		61
3.3.	Metodología.....		63
3.3.1.	Tipos	de	
estudio.....	63		
3.3.2.			
Diseño.....	6		
4			
3.4.	Población	y	
muestra.....	64		
3.5.	Método	de	
investigación.....	67		
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección	de	
datos.....	69		
3.7.	Métodos de análisis	de	
datos.....	72		

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1.	Descripción.....	74
4.2.	Prueba de contrastación de hipótesis	
.....	81	
4.3.	Discusión.....	83

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones.....	86
Sugerencias.....	87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía.....	89
-------------------	----

ANEXOS

- 01: Matriz De Consistencia - Enfoque Cuantitativo.
- 02: Evidencias que sustentan el planteamiento del problema.
- 03: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación.
- 04: Carta de autorización para el desarrollo de trabajo de investigación.
- 05: Consentimiento Informado.
- 06: Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional.
- 07: Baremo del instrumento Clima Organizacional y sus dimensiones.
- 08: Encuesta para evaluar la Calidad De Atención.
- 09: Confiabilidad del instrumento Clima Organizacional.
- 10: Confiabilidad del instrumento Calidad De Atención.
- 11: Base de datos del Instrumento Clima Organizacional.
- 12: Base de datos del Instrumento Calidad de Atención.
- 13: Resultados obtenidos en la primera aplicación de los instrumentos Clima Organizacional y la Calidad de Atención a los usuarios externos del HMA.
- 14: Resolución Ministerial N^º 527-2011/MINSA, del Instrumento Calidad Atención.
- 15: Fotografías.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Distribución de resultados del clima organizacional de trabajadores y la calidad de atención a usuarios externos atendidos en el Hospital María Auxiliadora, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014.....	74
Tabla 02: Relación entre Clima Organizacional y la Calidad de atención a los usuarios externos del Hospital María Auxiliadora, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014; a través de la prueba de Spearman.....	75
Tabla 03: Distribución de los usuarios externos atendidos en el Hospital María Auxiliadora, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014; que indicaron a cerca de la percepción de la calidad de atención.....	76
Tabla 04: Distribución de los usuarios externos atendidos en el Hospital María Auxiliadora, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014; que reciben a cerca de la percepción de la calidad de atención en sus dimensiones.....	77
Tabla 05: Distribución de los trabajadores del Hospital María Auxiliadora, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas 2014; que indican la percepción sobre el clima organizacional.....	79

Tabla 06: Distribución de los trabajadores del Hospital María Auxiliadora, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014; que indican la percepción sobre el clima organizacional en sus tres dimensiones	80
Tabla 07: Prueba de contrastación de la Hipótesis.....	81

RESUMEN

En los Centros de Salud los trabajadores deben desarrollar sus funciones en ambientes adecuados en la que el clima laboral sea saludable, el cual debe reflejarse al atender a los pacientes ya que son la razón de ser; en tal sentido para la buena toma de decisiones es necesario conocer a fondo los datos sobre clima organizacional de los trabajadores y calidad de atención a los usuarios, por tanto planteo el siguiente objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención a los usuarios del Hospital María Auxiliadora, Provincia Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014.

La investigación según el carácter de la investigación es correlacional porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre clima organizacional y la calidad de atención que reciben los usuarios del Hospital María Auxiliadora, la población objeto de estudio estaba conformada por 317 usuarios atendidos, la muestra fue obtenida en forma aleatoria y la conforman 74 y una población de 60 trabajadores del Hospital María Auxiliadora; el tipo de

estudio según la finalidad es básica, según su carácter es correlacional, según su naturaleza es de enfoque cuantitativo, según el alcance temporal es de corte transversal, según la orientación que asume es orientada a la comprobación; con los instrumentos de calidad de atención se encuestó a 74 usuarios y de clima organizacional a 60 trabajadores.

Según los resultados tenemos que el clima organizacional por mejorar se tiene que la calidad de atención para (30) usuarios o sea un 50%, se encuentra en proceso; de acuerdo a la correlación de Spiderman tenemos que la relación entre clima organizacional de los trabajadores y calidad de atención a los usuarios es positiva muy débil ($r = 0,047$) y de acuerdo al r^2 tenemos (0,0022) que en porcentaje es 0,22%, el cual nos indica que si el clima organizacional mejora la calidad de atención mejora en un porcentaje mínimo. En conclusión el clima organizacional no influye en la calidad de atención de acuerdo a la tabla de contingencia Chi cuadrado, ya que $X_c^2 < X_t^2$.

Palabras clave: Clima organizacional; calidad de atención; recursos humanos.

ABSTRACT

In the health centers workers must perform their duties in suitable environments in which the working environment is healthy, which should be reflected to serve patients as they are the *raison d'être*; in this regard for good decision-making is necessary to know thoroughly the data on organizational climate of workers and quality of service for users, therefore pose the following objective: to determine the influence of organizational climate on the quality of service for users of Mary Help Hospital, Rodríguez de Mendoza Province, Amazonas, 2014 .

Research by the nature of the research is correlational because its purpose is to know the relationship between organizational climate and quality of care given to users of Mary Help Hospital, the study population was comprised of 317 clients served, the sample was drawn randomly and make 74 and a population of 60 workers of Mary Help Hospital; the type of study according to the

purpose is basic, as their is correlational in nature, as their is a quantitative approach as the temporal scope is transversal nature, according to the direction assumed to be oriented testing; with instruments of quality of care were surveyed 74 users and 60 workers organizational climate.

According to the results we need the organizational climate must improve the quality of care (30) users or 50%, is in process; according to the correlation of Spiderman have that the relationship between organizational climate of workers and quality of service for users is positive very weak ($r = 0.047$) and according to r^2 have (0.0022) that percentage is 0,22%, which indicates that if the organizational climate improves quality of care improves a minimum percentage. In conclusion organizational climate does not affect the quality of care according to the chi-square contingency table as $X_c^2 < X_t^2$

Keywords: Organizational Climate; Quality of care; Human Resources.

INTRODUCCIÓN

Uno de los factores que de acuerdo con la literatura influye en las percepciones y opiniones de las personas es precisamente el clima organizacional, entendiéndose este como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una organización y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos . (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2014)

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos claves que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene