



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO

“Relación entre el Clima Organizacional y Calidad del Servicio en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2016”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. RAMOS CASTRO, María

ASESOR:

Dr. Hugo Sierra Valdivia

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

Madre de Dios – Perú

2016

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, está dedicado al ser supremo por darme fortaleza y fe en las cosas que salen según su voluntad y me guía e ilumina para poder concluir el presente trabajo de investigación.

A la memoria de mis padres quienes me impulsan a no desfallecer y ser cada día mejor.

Y a mi hija Nayely por tener la paciencia, comprensión para concluir mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por llenarme de sabiduría y ayudarme a superar los obstáculos.

Igualmente a mi asesor de tesis. Dr. Hugo Sierra Valdivia por la enseñanza que nos brindó.

A todos aquellos que de alguna manera me guiaron y ayudaron hacer realidad este sueño; me apoyaron en los momentos difíciles y tuvieron paciencia en la elaboración de este trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Ramos Castro, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 04815695, con la tesis titulada “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2016”.

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.

Puerto Maldonado Agosto del 2016

MARIA RAMOS CASTRO
DNI 04815695

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2016”, con la finalidad Determinar el nivel de relación del Clima Organizacional y la Calidad del Servicio en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	27
1.4 Marco conceptual	32
1.5 Formulación del problema	33
1.6 Justificación del estudio	34
1.7 Hipótesis.....	35
1.8 Objetivos	35
II. METODO	35
2.1. Diseño de Investigación	35
2.2. Variables, Operacionalización	36
2.3. Población y muestra.....	41
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5. Baremo	45
2.6. Métodos de análisis de datos.....	49
2.7. Aspectos eticos.....	49
III. RESULTADOS	50
3.1. Frecuencias Descriptivos.....	51
3.2. Resultados Descriptivos del Clima Organizacional.....	66
3.3. Resultados Descriptivos de Calidad del Servicio	70
3.4. Prueba de Hipótesis General.....	75
3.5. Prueba de Hipótesis Específica 1.....	78
3.6. Prueba de Hipótesis Específica 2.....	81
3.7. Prueba de Hipótesis Específica 3.....	84

IV. DISCUSIÓN.....	87
V. CONCLUSIONES.....	92
VI. RECOMENDACIONES.....	94
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	95
VIII. ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	43
Tabla N° 2	43
Tabla N° 3	51
Tabla N° 4	52
Tabla N° 5	54
Tabla N° 6	55
Tabla N° 7	57
Tabla N° 8	58
Tabla N° 9	60
Tabla N° 10	61
Tabla N° 11	63
Tabla N° 12	64
Tabla N° 13	66
Tabla N° 14	70
Tabla N° 15	75
Tabla N° 16	75
Tabla N° 17	76
Tabla N° 18	78
Tabla N° 19	78
Tabla N° 20	79
Tabla N° 21	81
Tabla N° 22	81
Tabla N° 23	82
Tabla N° 24	84
Tabla N° 25	84
Tabla N° 26	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	51
Gráfico N° 2	53
Gráfico N° 3	54
Gráfico N° 4	56
Gráfico N° 5	57
Gráfico N° 6	59
Gráfico N° 7	60
Gráfico N° 8	62
Gráfico N° 9	63
Gráfico N° 10	65
Gráfico N° 11	66
Gráfico N° 12	68
Gráfico N° 13	68
Gráfico N° 14	69
Gráfico N° 15	70
Gráfico N° 16	72
Gráfico N° 17	72
Gráfico N° 18	73
Gráfico N° 19	73
Gráfico N° 20	74
Gráfico N° 21	76
Gráfico N° 22	79
Gráfico N° 23	82
Gráfico N° 24	85

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo demostrar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio en los servidores de consultorios externos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se caracterizó por tener un diseño descriptivo correlacional, transversal, la población de estudio y muestra está conformada por la totalidad de trabajadores equivalente a 80 servidores.

Se aplicó dos instrumentos, con una escala de cuatro puntos para Clima Organizacional y para Calidad del Servicio una escala de cinco puntos, ambas de tipo Likert; los que fueron validados a través del coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo (0,801) de fiabilidad para la variable Clima Organizacional y (0,688) de fiabilidad para la variable Calidad del Servicio respectivamente, para la contrastación de las hipótesis se empleó la Chi Cuadrada (χ^2).

Se concluye que entre las variables en estudio (Clima Organizacional y Calidad del Servicio), existe correlación con un valor de Tau c de Kendall = 0,274 equivalente a un coeficiente de correlación positiva débil y un p-valor = 0,012 a un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) 5%; el Clima Organizacional se encuentra en un nivel regular, con una puntuación media que alcanza 37.95 de un total de 64 puntos según el baremo establecido, es decir 59.59% de los parámetros establecidos y según la prueba de (χ^2) que alcanza una significancia menor al 5% ($\alpha = 0.012$), de igual manera tenemos a la Calidad del Servicio que se encuentra en un nivel regular, con una puntuación media que alcanza 70.59 de un total de 100 puntos según el baremo establecido, es decir alcanza un 70.59% de los parámetros establecidos y según la prueba (χ^2) que alcanza una significancia menor al 5% ($\alpha = 0.012$). Y la dimensión Comunicaciones del Clima Organizacional es la tiene incidencia con la Calidad del Servicio con un valor de Tau c de Kendall = 0.517 equivalente a una correlación positiva media y para la prueba (χ^2) alcanza una significancia menor al 5% ($\alpha = 0,000$).

PALABRAS CLAVES: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

ABSTRACT

This study aimed to demonstrate the relationship between organizational climate and Quality of Service servers outpatient Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, it was characterized by having a correlational descriptive cross-sectional design, study population and sample is formed by all workers to 80 equivalent servers.

two instruments, with a four-point scale for organizational climate and Service Quality scale five-point Likert both applied; which they were validated through Cronbach's alpha obtaining (0.801) reliability for organizational climate variable (0.688) reliability for variable Quality of Service respectively for the testing of hypotheses the Chi Square (X²) was used.

It is concluded that among the variables under study (Organizational Climate and Quality of Service), there is a correlation with a value of Tau c Kendall = 0.274 equivalent to a coefficient of weak positive correlation and p-value = 0.012 at a significance level ($\alpha = 0.05$) 5%; organizational climate is at a regular level, with an average score reaching 37.95 for a total of 64 points according to the schedule set, ie 59.59% of the established parameters and according to the test (X²) reaching less significance to 5% ($\alpha = 0.012$), just as we have Quality of Service found in a regular level, with an average score reaching 70.59 out of a total of 100 points according to the schedule set, ie reaches 70.59% of established and according to the test (X²) reaching significance less than 5% ($\alpha = 0.012$) parameters. And Communications Organizational Climate dimension is has an impact with Quality of Service with a value of Tau c Kendall = 0.517 equivalent to an average positive correlation and test (X²) reaches less significance at 5% ($\alpha = 0,000$).

KEY WORDS: ORGANIZATIONAL CLIMATE AND QUALITY OF SERVICE