



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOGAR CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, CUSCO - 2016**

Tesis presentada por:

Br. Lizbett Tello Torres

**Para optar al Grado Académico de Magister en
Administración de Negocios**

Asesor: Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza

CUSCO – PERÚ

2017



RESUMEN

El presente trabajo de investigación de clima organizacional y calidad de atención del personal en el área de hospitalización del Hogar Clínica San Juan de Dios en la ciudad del Cusco, tiene como objetivo general determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en dicha institución, abordando teorías relacionadas al clima organizacional y calidad de atención. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el alcance descriptivo – correlacional y el diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 44 unidades de estudio divididas en 16 unidades de estudio que son el personal del HCSJDD para medir el clima organizacional y 28 unidades de estudio para medir la calidad de atención que se realizó a los familiares de los pacientes del área de hospitalización, las técnicas que se utilizaron fueron la observación y la encuesta con sus instrumentos ficha de observación, equipo de video e imágenes y la cédula de preguntas o cuestionario respectivamente, los resultados fueron procesados mediante el uso del software estadístico Excel y el SPSS V 20.

La conclusión general a la cual se llegó fue la siguiente: En el área de hospitalización del Hogar Clínica San Juan de Dios - Cusco se determinó que al 95% de confiabilidad se puede afirmar que el clima organizacional del personal se relaciona con la calidad de atención al paciente, donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.91$, la misma que se puede considerar como una correlación positiva muy alta, hecho que nos permite aseverar en un concepto netamente técnico que a mejor clima organizacional existirá una mayor y mejor percepción de la calidad del servicio.

Palabras Clave: Clima Organizacional - Calidad de atención



ABSTRACT

The present research of organizational climate and quality of care staff in the ward of Hogar Clínica San Juan de Dios in Cusco, general objective is to determine the degree of relationship between organizational climate and quality of care in that institution, addressing theories related to organizational climate and quality of care. The research approach was quantitative, descriptive scope - no correlational and experimental design - cross. The population consisted of 44 study units divided into 16 units of study are staff HCSJDD to measure the organizational climate and 28 units of study to measure the quality of care that relatives of patients in the area of hospitalization was conducted the techniques used were observation and survey instruments tab observation, video equipment and images and ballot questions or questionnaire respectively, the results were processed using the statistical software Excel and SPSS V 20.

The general conclusion reached was as follows: In the hospitalization area of the San Juan de Dios Clinic Clinic - Cusco, it was determined that at 95% confidence level, it can be stated that the organizational climate of the staff is related to the quality of care To the patient, where the degree of relationship determined by the Pearson correlation is $r = 0.91$, which can be considered as a very high positive correlation, which allows us to assert in a purely technical concept that a better organizational climate will exist And better perception of the quality of service.

Keywords: Organizational Climate - Quality of care