

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL
USUARIO INTERNO DEL SERVICIO DE PEDIATRIA
DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ EN EL
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA EN EL AÑO 2017.**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
JOVANA DE LA CRUZ RAMOS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO**

LIMA – PERÚ

2017

RESUMEN

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos. El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención percibida por el usuario interno del servicio de pediatría del Hospital Carlos LanFranco La Hoz en el distrito de Puente Piedra en el año 2017.

METODOLOGÍA: El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Se utilizó para su propósito el diseño observacional analítico correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de clima organizacional, el cual estuvo constituido por 40 preguntas en la escala de Likert (Siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca) y el cuestionario de calidad de atención el cual estuvo constituido por 22 preguntas, en la escala de Likert (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca del clima organizacional y la calidad de atención, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención percibida por el usuario interno del servicio de pediatría del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.768, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad de atención percibida.