

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DE LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA POSTA NAVAL DE  
VENTANILLA**

**PRESENTADO POR: ESQUIVEL ORTEGA, MANUEL**

**Para optar el grado de MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**2 0 1 6**

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la Posta Naval de Ventanilla. **Materiales y métodos:** estudio de tipo correlacional de diseño ex post facto. Fueron encuestados 100 usuarios atendidos en la Posta Naval de Ventanilla, seleccionados mediante un muestreo aleatorio probabilístico. Se usó el cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud y para la calidad de atención se utilizó el cuestionario de Servqual que mide la percepción de la calidad de atención. **Resultados:** Se encontró que los usuarios percibieron una calidad de atención de nivel regular (71%) y un clima organizacional de nivel regular (55%). Dentro de las dimensiones del clima organizacional, se obtuvo que los usuarios percibieron un regular nivel de comunicación (55%), un regular nivel de conflicto y cooperación (65%), un regular nivel de confort (66%), un regular nivel de motivación (58%) y un regular nivel de liderazgo (59%). **Conclusiones:** El clima organizacional está relacionado directamente con la percepción de la calidad de atención en la Posta Naval de Ventanilla. Así mismo, las dimensiones del clima organizacional también están relacionadas directamente con la percepción de la calidad de atención. **Palabras clave:** clima organizacional, calidad de atención, percepción, Servqual, Ministerio de Salud.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the relationship of organizational climate in the perception of the quality of care users Naval Post Ventanilla. **Materials and Methods:** study design correlational ex post facto. Researchers surveyed 100 users attended at the Naval Post Ventanilla, selected through a probabilistic random sampling. organizational climate questionnaire Ministry of Health and quality of care measures SERVQUAL questionnaire perception of quality of care was used was used. **Results:** we found that users perceived quality of care regular level (71%) and organizational climate of regular level (55%). Within the dimensions of organizational climate, it was found that users perceived a regular level of communication (55%), a regular level of conflict and cooperation (65%), a regular level of comfort (66%), a regular level motivation (58%) and a regular level of leadership (59%). **Conclusions:** The organizational climate is directly related to the perception of quality of care at the Naval Post of Ventanilla. Likewise, the dimensions of organizational climate are also directly related to the perception of quality of care.

**Keywords:** organizational climate, quality of care, perception, Servqual, Ministry of Health.