



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO APLICADO
AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - PIURA**

PROFESOR :

LIC. RICARDO BAYONA ESPINOZA MBA.

ALUMNAS :

**CALLE VELASCO DAGNES JANETH
GONZALES ESCALANTE NORMAN KAREN**

FACULTAD:

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CICLO:

X

PIURA - PERÚ

2009

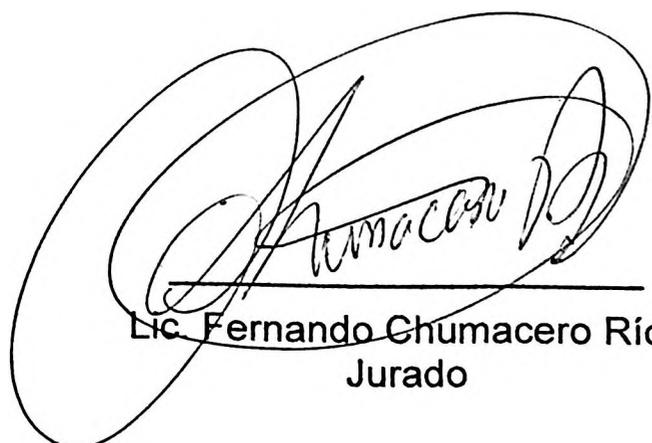
PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado "ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD-PIURA" elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

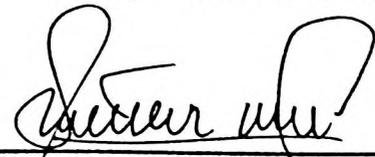
El presente estudio tuvo como objetivo determinar el Clima Organizacional del personal administrativo de la Dirección de Salu Piura y elaborar una propuesta para su mejoramiento

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradecemos por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.



Lic. Fernando Chumacero Ríos
Jurado

Piura, Diciembre del 2009



Lic. Vicente Sánchez Juárez
Jurado



MBA Ricardo Bayona Espinoza
Jurado

ÍNDICE

CAPÍTULO I: DISEÑO METODOLÓGICO

1.1.- Planteamiento del Problema	8
1.1.1.- Enunciado del Problema	8
1.1.2.- Problema General.....	10
Problema Específico.....	10
1.2- Justificación del Problema.....	11
1.3.- Objetivos de la Investigación	
1.3.1.- Objetivo General.....	11
1.3.2.- Objetivos Específicos.....	12
1.4.- Hipótesis de Investigación	
1.4.1.- Hipótesis General.....	12
1.4.2.- Variable de Estudio.....	12
1.4.3.- Tipo de Investigación	13
1.4.4.- Población y Muestra de Estudio.....	14
1.4.5.- Instrumentos y Recolección de Estudios.....	15

CAPÍTULO II: MARCOS

2.1.- Marco Teórico	18
2.1.1.- Clima organizacional	
2.1.1.1.- Definición.....	18
2.1.1.2.- Factores del Clima Organizacional.....	21
2.1.1.3.- Conceptualización de las Variables.....	23
2.1.2.- Escala del Clima Social en el Trabajo	35
2.1.2.1.- Definición.....	35

2.1.2.2.- Dimensión de la escala de clima Social en el trabajo(WES).....	35
2.1.3.- Desempeño	
2.1.3.1.- Definición	36
2.1.4.- Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	37
2.1.4.1.- Definición	37
2.2 Marco Referencial.....	40
2.3.- Marco Normativo.....	45

CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1.- Información Contextual de la Empresa	52
3.1.1.- Nombre de la Institución.....	52
3.1.2.- Ubicación	52
3.1.3.- Reseña de la Institución.....	52
3.1.4.- Naturaleza	54
3.1.5.- Visión.....	54
3.1.6.- Misión.....	54
3.1.7.- Políticas.....	55
3.1.8.- Objetivos Funcionales.....	55
3.1.9.- Objetivos Estratégicos.....	57
3.1.10.- Estructura Orgánica de la Diresa-Piura	58
3.1.11.- Recursos Humanos	59

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

4.1 Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional en la DIRESA ...	113
--	-----

CAPITULO V: Conclusiones y Sugerencias

5.1.- Conclusiones

5.2.- Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

Dedicatoria

A nuestros padres, quienes forjaron en nosotras un espíritu emprendedor y de esta forma nos encaminaron por la senda de la superación profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios como nuestro guía y parte de nuestra existencia. A la Universidad Particular "Cesar Vallejo" Filial Piura, por su contribución al desarrollo de la Educación Superior y por brindarnos la oportunidad de ser Profesionales de éxito. A nuestro asesor metodológico Mba. Ricardo Bayona Espinoza, y asesor especialista Lemin Abanto Cerna, que con sus sabias enseñanzas y buenos ejemplos de ética profesional, fortalecieron y engrandecieron nuestra formación académica, y finalmente a la institución que nos brindó todas las facilidades para desarrollar nuestra investigación científica "Dirección Regional de Salud –Piura" .

A todos ellos nuestra eterna gratitud

INTRODUCCIÓN

En toda organización encontramos grupos de personas, cada uno de ellos con responsabilidades específicas, que actúan o se desempeñan para el logro de un propósito u objetivo establecido por la institución. La Dirección regional de Salud Piura, como institución del estado, orientada a la satisfacción de los servicios de salud, está conformada por un conjunto de elementos organizacionales interrelacionados entre sí, tales como: La estructura organizacional, los procesos que se suceden dentro de ella y la conducta o comportamiento de los grupos e individuos en su status Quo. La interacción de los componentes antes mencionados produce patrones de relación variados y específicos que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional, generando todo un ambiente interno de una organización y que no es físicamente palpable, pero sí se siente y se percibe.

El clima organizacional, influye en gran medida en el nivel de motivación que tengan los trabajadores, aunque no es la causa primordial de la productividad, sí incide en ella, puesto que juega un papel neutral o catalizador en el sentido directo de que si existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación, logran afectar a los empleados de forma más efectiva y en consecuencia su productividad. Por ello, si el clima organizacional es negativo podemos estar inmersos en un ambiente propicio de menor productividad.

El presente estudio busca determinar el grado del clima organizacional de la manera más precisa posible, mediante el diagnóstico de los factores que establece la técnica WEES que mide el clima organizacional, de manera que se pueda establecer los mecanismos más adecuados que permitan propender a una mejor calidad de convivencia y relaciones en el trabajo de la Dirección Regional de Salud de Piura.

El estudio se ha dividido en 5 Capítulos, presentamos en el capítulo 1 el Plan de investigación el cual forma la parte esencial de anteproyecto y de manera resumida lo presentamos como para que el jurado lo conozca. En el Capítulo 2, presentamos el Marco Referencial Científico, básicamente descrito el Marco Teórico y el Marco Conceptual, lo que constituirá el sustento científico de la