



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL  
DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CHICLAYO, 2015.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

**Br. CLAUDIA EDITH JARA LLEGADO**

**ASESORA**

**Mg. Sc. PATRICIA DEL ROCÍO CHÁVARRY YSLA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2015**

# **JURADO**

---

**Dra. Norma Del Carmen Gálvez Díaz**  
**Presidente**

---

**Dra. Marina Caján Villanueva**  
**Secretaria**

---

**Mg. Patricia Chávarry Ysla**  
**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Claudia Edith Jara Llegado egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16733642

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CHICLAYO, 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 26 de Agosto de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Claudia Edith Jara Llegado

DNI: 16733642

## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a DIOS, por ser El la fuerza que me impulsa a mejorar cada día como persona y como profesional, y así encontrarme en mejores condiciones para servir a la Sociedad desde el puesto que me toque desarrollarme. A mi abuelita "Peta"; que encontrándose ahora en un lugar especial junto a otros seres queridos; me enseñó a luchar por mis metas y no temer de lo que pueda lograr. A mis padres, hermanos y sobrina, por ser ellos buenos compañeros de este viaje que se llama vida y ser la luz que me ilumina en cada paso que doy en el camino a la superación; para ellos mi agradecimiento y reconocimiento ya que sin ellos el querer ser mejor persona y profesional no tendría sentido, les dedico con mucho amor este trabajo que fue fruto de mi esfuerzo.

Claudia.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco sinceramente a mi Asesora Mg. Sc. Patricia Del Rocío Chávarry Ysla por encaminarme en la realización de esta tesis y ayudarme a hacer realidad su culminación. A mis profesores por haberme demostrado con sus enseñanzas que se puede hacer gestión desde el puesto que te toque desarrollar, a mis compañeros de clase por haber formado un grupo de trabajo que intentaba ser mejor cada día.

Finalmente, agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por permitir desarrollarme cada día y culminar sintiendo la satisfacción de haber pertenecido a esta prestigiosa casa de estudios.

Claudia.

# PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: **NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CHICLAYO, 2015**, con fines de obtener el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Este estudio, se ha realizado con el objetivo de obtener información acerca de los niveles y elementos del clima organizacional que influyen en el personal que labora en un hospital público de Chiclayo, durante el año 2015, al realizar la investigación y con la información recopilada de los instrumentos aplicados, se puede decir, que existen diversos factores y niveles de clima en la organización que podrían afectar el desempeño del personal que labora, por lo cual, en el futuro se tiene que establecer mecanismos que logren que el personal que trabaja en la institución, se sienta satisfecho, realizado profesionalmente e identificado con la institución, es decir, se sienta comprometido en mejorar su desempeño laboral.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio los profesionales del hospital público de Chiclayo donde se realizó el estudio, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

**Claudia.**

# ÍNDICE

Dedicatoria	--
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	viii
Introducción	viii
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>12</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Justificación	15
1.4 Antecedentes	16
1.4.1 Internacionales.	16
1.4.2 Nacionales.	22
1.4.3 Locales.	26
1.5 Objetivos	27
1.5.1 General.	27
1.5.2 Específicos.	27
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>28</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>28</b>
2.1 Base Teórica	29
2.1.1 Enfoque Humanista.	29
2.1.2 Clima Organizacional.	32
2.1.3 Beneficios de la medición del Clima Organizacional.	38
2.2 Marco conceptual	46
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>48</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>48</b>
3.1 Hipótesis	49
3.2 Variables	49
3.2.1 Variable Única: Clima Organizacional.	49
3.3 Metodología	51
3.3.1 Tipo de Estudio.	51
3.3.2 Diseño	51
3.4 Población y Muestra	51
3.4.1 Población.	51
3.4.2 Muestra.	53
3.5 Métodos de investigación	53
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6.1 Técnicas.	54
3.6.2 Instrumentos.	55
3.7 Métodos de análisis de datos	56
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>57</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>57</b>
4.1. Análisis de los resultados.	58
4.2. Discusión de los resultados	62
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>64</b>
5.1. Conclusiones	65
5.2. Sugerencias	66
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>72</b>
<b>EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>80</b>
<b>PANEL FOTOGRAFICO</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

El presente estudio titulado **Niveles de clima organizacional del personal de un hospital público, Chiclayo, 2015** tuvo como objetivo general: determinar los niveles de clima organizacional del personal de un hospital público, Chiclayo, 2015. La investigación de tipo no experimental descriptivo, tuvo una población de 91 personas, conformado por el personal de salud de un Hospital público de Chiclayo. Se utilizaron los instrumentos manuales de clima organizacional construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú con la colaboración de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. La validación del instrumento se realizó por expertos en el área, además, con la metodología de focus group se logró validar la claridad de los enunciados; y por último, se logró validar estadísticamente, al utilizar el Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, indicando que la información recopilada con el instrumento es confiable. Las conclusiones mostraron que el personal de salud de un hospital público de Chiclayo respecto al clima organizacional calificaron que está por mejorar y respecto a las dimensiones de cultura, diseño organizacional, potencial humano, expresaron también está por mejorar, justificándose esto debido a las deficiencias de la gestión en la institución y a las debilitadas relaciones interpersonales.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Potencial Humano, Cultura de la Organización, Diseño Organizacional

## **ABSTRACT**

This research entitled Levels of organizational climate of staff of a public hospital, Chiclayo, 2015 had as general objective, to determine levels of organizational climate in the staff of a public hospital, Chiclayo, 2015. The research was descriptive non-experimental, the population of health personnel in a public hospital in Chiclayo are 91. To get the information, it used the organizational climate manual, instrument built by the Technical Committee on Organizational Environment of the Ministry of Health in Peru; they made it with the participation of a team of experts from different institutions. Rensis Likert scale was used. The instrument has been validated by expert opinion, also through focus group methodology to validate the clarity of the statements; and the statistical validation was Cronbach's alpha whose value is close to 1, indicating that the information obtained with the instrument is reliable. The findings showed that health staff of a public hospital in Chiclayo thought that the organizational climate has to improve. Respect to the dimensions of culture, organizational design, human potential, they also need to improve, justifying this due to deficiencies management of the institution and the weakened interpersonal relationships.

**Keywords:** Organizational Climate, Human Potential, Culture Organization, Organizational Design