



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional del Centro de Salud CLAS

Huando – Huancavelica 2016

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

AUTORA:

Br. Cubas Vergara, Carla Gisela

ASESOR:

Dr. Bastidas Párraga, Gustavo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

.....
Dra. Cristobal Tembladera, Carolina Mercedes

Presidente

.....
Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés

Secretario

.....
Dr. Bastidas Párraga, Gustavo

Vocal

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi madre, mi fuente de inspiración constante. A Nicolás y Mariano por ser la alegría de mi vida.

Carla Gisela

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por ofrecernos la posibilidad de continuar con estudios de Postgrado a través de su Filial Huancayo.

Al Dr. Bastidas Párraga Gustavo por sus enseñanzas y sus palabras de motivación para continuar con la tesis en el momento en que había decidido posponer mis estudios.

Al Lic. Junior Peña Caso por haberme brindado las facilidades para la aplicación del cuestionario de Clima Organizacional y por su apoyo incondicional antes y durante la realización de la investigación.

A los trabajadores del Centro de Salud CLAS Huando por su participación activa y su colaboración desinteresada con la realización de la presente investigación.

A mi familia por haber sido tolerantes con mis largas ausencias a causa de mi trabajo y mis estudios de postgrado.

La autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Carla Gisela Cubas Vergara, estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70430522, con la tesis titulada “Clima organizacional del Centro de Salud Clas Huando – Huancavelica 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo, 02 de Diciembre del 2016.



Carla Gisela Cubas Vergara
DNI N° 70430522

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional del Centro de Salud Clas Huando – Huancavelica 2016”, con la finalidad de describir el nivel de clima organizacional que presenta el Centro de Salud Clas Huando – Huancavelica 2016, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

En las siguientes páginas se presentan siete capítulos, que están estructurados de la siguiente manera: Capítulo I – Introducción donde se abordan contenidos como la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación. El Capítulo II - Método donde se expone el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos que se tuvieron en consideración para esta investigación. En el Capítulo III se exponen de manera detallada los resultados en función al objetivo general y objetivos específicos. En el Capítulo IV se exponen las principales discusiones, en el Capítulo V se presentan las principales conclusiones a las que se llegaron, el Capítulo VI plantea las recomendaciones para el mejoramiento del Clima Organizacional y en el Capítulo VII se detallan las referencias bibliográficas que sirvieron de sustento para esta investigación. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables y operacionalización	32
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39

CAPÍTULO III	
RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	61
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	72
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	74
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Matriz de operacionalización	
Anexo N° 03: Instrumentos	
Anexo N° 04: Matriz de validación	
Anexo N° 05: Base de datos	
Anexo N° 06: Documento de autorización	
Anexo N° 07: Evidencias fotográficas	
Anexo N° 08: Proyecto de mejora	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Baremos de las dimensiones del Clima Organizacional.	40
Tabla N° 2: Distribución de la población según género en el personal del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	41
Tabla N° 3: Distribución de la población según Edad en el personal del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	41
Tabla N° 4: Distribución de la población según Condición Laboral en el personal del Centro de Salud CLAS Huando – Hvca. 2016.	42
Tabla N° 5: Distribución de la población según Grupo Ocupacional en el personal del Centro de Salud CLAS Huando – Hvca 2016.	42
Tabla N° 6: Distribución de la población según profesión del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	43
Tabla N° 7: Percepción de la Dimensión Conflicto y Cooperación del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	44
Tabla N° 8: Percepción de la Dimensión Motivación del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	44
Tabla N° 9: Percepción de la Dimensión Identidad del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	45
Tabla N° 10: Percepción de la Dimensión Toma de decisiones del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	45
Tabla N° 11: Percepción de la Dimensión Remuneraciones del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	46
Tabla N° 12: Percepción de la Estructura del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	46
Tabla N° 13: Percepción de la Comunicación organizacional del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	47
Tabla N° 14: Percepción de la Innovación del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	47
Tabla N° 15: Percepción del Liderazgo del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	48

Tabla N° 16: Percepción de la Recompensa del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	48
Tabla N° 17: Percepción del Confort del Centro de Salud CLAS Huando– Huancavelica 2016.	49
Tabla N° 18: Nivel de Clima Organizacional del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	49
Tabla N° 19: Nivel de conflicto y cooperación de los trabajadores según género en el Centro de Salud CLAS Huando – Hvca 2016.	50
Tabla N° 20: Nivel de motivación de los trabajadores según edad en el Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	51
Tabla N° 21: Nivel de identidad de los trabajadores según condición laboral en el Centro de Salud CLAS Huando – Hvca. 2016.	52
Tabla N° 22: Nivel de liderazgo de los trabajadores según grupo ocupacional en el Centro de Salud CLAS Huando – Hvca. 2016.	53
Tabla N° 23: Nivel de innovación de los trabajadores según género en el Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016	54
Tabla N° 24: Nivel de Recompensa de los trabajadores según edad en el Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	55
Tabla N° 25: Nivel de Confort de los trabajadores según condición laboral en el Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016.	56
Tabla N° 26: Nivel de Estructura de los trabajadores según grupo ocupacional en el Centro de Salud CLAS Huando – Hvca. 2016.	57
Tabla N° 27: Nivel de Toma de decisiones de los trabajadores según género en el Centro de Salud CLAS Huando – Hvca. 2016.	58
Tabla N° 28: Nivel de Comunicación organizacional de los trabajadores según edad en el Centro de Salud CLAS Huando–Hvca 2016.	59
Tabla N° 29: Nivel de Remuneración de los trabajadores según condición laboral en el Centro de Salud CLAS Huando – Hvca. 2016	60

Clima Organizacional del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “Clima Organizacional del Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica 2016” y planteó como problema general ¿Cuál es el nivel de clima organizacional que presenta el Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica en el año 2016? y tuvo como objetivo general describir el nivel de clima organizacional que presenta el Centro de Salud CLAS Huando.

Para ello se realizó un estudio de tipo no experimental – transversal. Se llevó a cabo mediante un censo que estuvo conformado por 33 trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud CLAS Huando. La técnica empleada fue la encuesta a través de la aplicación del Cuestionario para el estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud, que tiene opciones de respuesta en la escala Likert, para este estudio el instrumento fue validado por juicio de expertos y se halló la confiabilidad estadística a través de Alfa de Cronbach. Para el análisis de datos se utilizó el Paquete Estadístico de las Ciencias Sociales (SPSS V22) y la estadística descriptiva.

Se identificó que el nivel de Clima Organizacional que presenta el Centro de Salud CLAS Huando – Huancavelica es “por mejorar” con un 75.8% y una frecuencia de 25. La dimensión identidad alcanza un nivel “saludable”; las dimensiones conflicto y cooperación, motivación, toma de decisiones, estructura, comunicación e innovación alcanzaron un nivel “por mejorar” y las dimensiones remuneraciones, liderazgo, recompensa y confort alcanzaron un nivel “no saludable”.

Palabras Claves: Clima organizacional, Centro de Salud.

Organizational Climate of CLAS Huando Health Center - Huancavelica 2016

ABSTRACT

The present research work is entitled "Organizational Climate of the Health Center CLAS Huando - Huancavelica 2016" and raised as a general problem What is the level of organizational climate presented by CLAS Huando Health Center - Huancavelica in 2016? And had as general objective to describe the level of organizational climate presented by the CLAS Huando Health Center.

For this, a non - experimental - transverse study was carried out. It was carried out by a census that was made up of 33 administrative and care workers from the CLAS Huando Health Center. The technique used was the survey through the application of the Questionnaire for the study of Organizational Climate of the Ministry of Health, which has options for response on the Likert scale, for this study the instrument was validated by expert judgment and found reliability Statistics through Cronbach's Alpha. For the analysis of data we used the Statistical Package of Social Sciences (SPSS V22) and descriptive statistics.

It was identified that the level of Organizational Climate presented by the CLAS Huando - Huancavelica Health Center is "to improve" with 75.8% and a frequency of 25. The identity dimension reaches a "healthy" level; the dimensions of conflict and cooperation, motivation, decision making, structure, communication and innovation reached a level "for improvement" and the dimensions of remuneration, leadership, reward and comfort reached an "unhealthy" level.

Keywords: Organizational climate, health center.