



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de plan de mejora para el clima
organizacional del centro de salud José Olaya,
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Br. María Alejandra, Cortéz Díaz

ASESOR:

Dra. Patricia del Rocio, Chávarry Ysla

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:


Gestión de los servicios de Salud

PERÚ – 2018

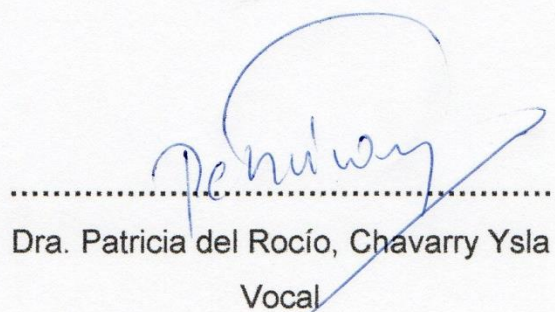
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dra. Marina Caján Villanueva
Presidente



.....
Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas
Secretaria



.....
Dra. Patricia del Rocío, Chavarry Ysla
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza y guiarme en todo momento, a mis padres porque gracias a ellos y al apoyo incondicional que me brindan cada día, me motivaron a seguir adelante y no rendirme hasta alcanzar mis objetivos, a Julio César, por acompañarme en cada paso que doy y por siempre incentivarme a ser mejor.

María Alejandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la plana docente de la Universidad Cesar Vallejo por los conocimientos y experiencias transmitidas a lo largo de nuestra formación profesional en esta casa de estudios y en especial a la Dra. Patricia Chávarry Ysla por haber asesorado cada etapa de esta investigación.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

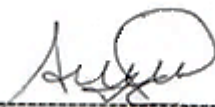
Yo, María Alejandra Cortéz Díaz, estudiante del Programa de maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°47960057, con la tesis titulada “Propuesta de plan de mejora para el Clima Organizacional del Centro de Salud José Olaya”

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, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, 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 lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Chiclayo, 2018



María Alejandra Cortéz Díaz

DNI N° 47960057

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de Salud.

Esta investigación nos presenta información acerca de la propuesta de un plan que nos permita mejorar aspectos no favorables para el clima organizacional de la institución, proponiendo una serie de actividades que permitan responder convenientemente a las necesidades sanitarias y expectativas de la población y de los mismos trabajadores.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	25
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio.....	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
II. MÉTODO.....	41
2.1. Diseño de investigación.....	42
2.2. Variables, operacionalización.....	43
2.3. Población y muestra.....	45

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	45
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	47
2.6.	Aspectos éticos.....	48
III.	RESULTADOS.....	49
IV.	DISCUSIÓN.....	54
V.	CONCLUSIONES.....	58
VI.	RECOMENDACIONES.....	60
VII.	REFERENCIAS.....	62
	ANEXOS.....	67
	Anexo 1: Ficha técnica del instrumento.....	68
	Anexo 2: Propuesta de plan de mejora	69
	Anexo 3: Constancia de validación.....	81
	Anexo 4: Consentimiento informado.....	84
	Anexo 5: Instrumento.....	85
	Anexo 6: Confiabilidad del instrumento	89
	Anexo 7: Matriz de consistencia.....	91
	Anexo 8: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....	92
	Anexo 9: Panel Fotográfico.....	93
	Anexo 10: Base de Datos.....	98
	Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	99
	Acta de aprobación de originalidad de tesis	100

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta de plan para mejorar el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018, teniendo en cuenta el diseño de investigación descriptivo con propuesta. Se consideró una muestra censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos el cual fue de 90 trabajadores y el instrumento utilizado para su evaluación fue el cuestionario, construido y validado por el Ministerio de Salud del Perú en el año 2011, con una confiabilidad de 0,894 con la prueba de alfa de cronbach, indicándonos una muy alta confiabilidad. Respecto a los resultados según las dimensiones de la variable clima organizacional se encontró un 56,7% por mejorar en la dimensión potencial humano, un 44,4% por mejorar en la dimensión diseño organizacional y un 41,1% por mejorar en cuanto a la dimensión cultura organizacional. Llegando a la conclusión de que el nivel del clima organizacional en general percibido por los trabajadores del Centro de Salud José Olaya fue de 92,2 % por mejorar, lo que nos indicó una problemática existente en la institución, así como varias deficiencias en el sistema, las que se espera sean mejoradas mediante la propuesta de plan de mejora.

Palabras clave: Cultura organizacional, liderazgo, motivación, remuneración, identidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose a plan to improve the organizational climate of the Health Center "José Olaya" Chiclayo 2018, taking into account the design of descriptive research with a proposal. A census sample was considered, since 100% of the population was selected because it was considered a manageable number of subjects, which was 90 workers and the instrument used for its evaluation was the questionnaire, constructed and validated by the Ministry of Health of Peru Year 2011, with a reliability of 0.894 with the cronbach alpha test, indicating a very high reliability. Regarding the results according to the dimensions of the organizational climate variable, 56.7% was found to improve in the human potential dimension, 44.4% to improve in the organizational design dimension and 41.1% to improve in terms of the organizational culture dimension. Arriving at the conclusion that the level of the organizational climate in general perceived by the workers of the José Olaya Health Center was 92.2% to improve, which indicated an existing problem in the institution, as well as several deficiencies in the system, which are expected to be improved through the proposed improvement plan.

Keywords: Organizational culture, leadership, motivation, remuneration, identity.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos del ambiente laboral y las percepciones que tenemos de él, se refiere al entorno psicológico y a su estructura perceptiva del mismo y de acuerdo a esa percepción los trabajadores de una organización efectúan una opinión y descripción de los estímulos que definen su situación laboral, esta atmósfera o entorno psicológico de la organización se define como clima organizacional.

Uno de los objetivos de esta investigación fue abordar las principales temáticas como: el origen, conceptos, relación con otras definiciones, teorías que lo fundamentan, dimensiones y modelos de intervención del clima organizacional, debido a que en la actualidad es un tema de gran importancia en todos los ámbitos laborales y sirve como referencia a la percepción que tengan los trabajadores del entorno, además de la descripción de sus propiedades y características, influyendo de manera considerable en su comportamiento.

Por la problemática observada se elaboró un plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” en el que se propusieron diversas actividades para mejorar los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las dimensiones con los porcentajes menos favorables para la organización y siguiendo un protocolo el cual sirva de apoyo para que el clima organizacional mejore en la institución de salud.

1.1. Realidad problemática

Tener un buen rendimiento en el ambiente de trabajo dependerá de muchos factores como por ejemplo el clima organizacional, el cual a su vez dependerá de los factores ambientales percibidos por los trabajadores de la institución, influyendo en su comportamiento y por lo tanto en la calidad de atención.

Bernal (2014, p.9) En los gobiernos de Latinoamérica, existe una gran preocupación en salud pública, que es conocer las expectativas del sistema de salud. Las instituciones públicas cargan percepciones como la insuficiente capacidad para responder a las demandas sociales, ineficiencia y lentitud de respuesta, destacándose también como algunas carencias del sistema de salud, el mal trato que se ofrece a los usuarios, la falta de información en las áreas médicas y también en áreas de administración del hospital, la insuficiencia de instrumental médico, equipos y en términos generales, la insatisfacción de los pacientes y trabajadores.

Bernal (2014, p.9) Es completamente necesario que las instituciones de salud pública brinden una atención médica satisfactoria y se vean en obligación de encontrar una solución a aquellos factores que originen las carencias.

En el Perú, el clima organizacional en las instituciones públicas, se observa deficiente, los trabajadores manifiestan no sentirse satisfechos con el ambiente de trabajo, creando una falta de identificación con la institución pública y repercutiendo en su desempeño laboral. Según (Monteza, 2017, p.14)

El trabajo de las enfermeras en las organizaciones de salud, y su propio ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de estas enfermeras, las mismas que terminarán desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares, asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. (Monteza, 2012, p.11)

Es de gran importancia que en las instituciones públicas se fomenten las buenas relaciones interpersonales, para que exista un excelente clima organizacional, pero también se puede encontrar factores que hacen que el clima organizacional y el desempeño no sean favorables, como son la falta de motivación, la deficiente comunicación entre trabajadores, la poca remuneración y la deficiente infraestructura de las instituciones. (Monteza, 2017, p.14)

En la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque se percibe un clima organizacional poco favorable por la mala distribución del capital humano y porque no existe un sistema integrado en la organización por parte de empleados y directivos, lo cual tiene influencia en la satisfacción de los empleados. (Caldas, 2015, p.5)

Los miembros de la organización, son conscientes de que los trabajadores se encuentran desmotivados, se observa desinterés por realizar sus funciones, no asumen compromisos, afectando el desempeño laboral, la atención a los usuarios y el grado de satisfacción de los trabajadores. (Caldas, 2015, p.5)

En el Centro de Salud José Olaya en Chiclayo se percibió un clima organizacional poco favorable, como consecuencia de la falta de organización de la institución y la mala delegación de funciones a los trabajadores, además de constantes cambios de directivos en tiempos cortos, debido a la falta de experiencia para ejercer su labor y el mal manejo de su autoridad.

Causando así mismo graves problemas como ausentismo laboral, poco interés de los trabajadores para realizar sus funciones, falta de motivación e incluso problemas interpersonales entre ellos, repercutiendo notoriamente en su comportamiento laboral y en su entorno familiar y social, pero sobre todo en la atención a los usuarios externos.

A esto se suma, el marco laboral físico como el congestionamiento del personal en los ambientes, exceso de calor en las áreas pequeñas, instalaciones defectuosas y antiguas, equipos biomédicos con fallas de funcionamiento, riesgos de accidentes y de infecciones intrahospitalarias, servicios higiénicos en mal estado e insuficiente para el personal existente. Estas situaciones crearon mayor insatisfacción en el personal de trabajo lo cual deterioró paulatinamente el clima organizacional.

Considerando la problemática actual, se llevó a cabo una propuesta para mejorar el clima organizacional en el Centro de Salud “José Olaya” en el que se propusieron varias actividades que refuercen los puntos menos favorables en cuanto a sus dimensiones y problemática.

1.2.- Trabajos previos

1.2.1.- Internacionales

Bustamante (2015, p.432) en el estudio “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” la finalidad fue determinar primero las dimensiones influyentes para luego describir el clima organizacional. Buscó caracterizar la percepción de los trabajadores hospitalarios para identificar cuáles son las dimensiones del clima organizacional que más o que menos inciden en la conducta de los miembros de la organización. Se realizó la aplicación del instrumento el cual fue un cuestionario de 71 variables las cuales se encontraban en grupos de 14 dimensiones, siendo la muestra total de 561 trabajadores.

Se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación. Concluyendo que el principal factor que afecta el clima de las instituciones de salud es la disposición de equipos y distribución de personas y material, destacando que afecta tanto la cantidad como la calidad del trabajo que realizan. (Bustamante, 2015, p.437)

La dimensión administración del conflicto tiene una percepción negativa de los trabajadores y por último, la dimensión comunicación muestra que los canales de contacto entre directivos y trabajadores no funcionan, son insuficientes o simplemente no existen. (Bustamante, 2015, p.437)

El presente estudio trató de caracterizar y especificar los caracteres o factores del clima organizacional, ya que en este tipo de hospitales es donde más desorganización existe debido a la demanda laboral. Resaltando que los factores con más influencia son la identidad, la motivación laboral y la responsabilidad.

Según Cardona (2014, p. 184) en su estudio “Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional” se llevó a cabo un investigación y una revisión sistemática de las publicaciones en los últimos 15 años, en donde se hallaron 10 artículos que contenían instrumentos para evaluar el clima organizacional. Se analizaron las dimensiones y las propiedades psicométricas de dichos instrumentos y se encontraron 8 dimensiones repetitivas en la mayor parte de los artículos: liderazgo, motivación institucional, claridad organizacional, toma de decisiones, reconocimientos y recompensas, interacción social, apertura organizacional y supervisión.

En el presente estudio se hizo referencia a los instrumentos de evaluación del clima organizacional, es decir las dimensiones que tenemos que tener en cuenta para evaluar el clima organizacional, las cuales fueron: liderazgo, motivación, toma de decisiones, recompensas e incentivos, apertura organizacional, claridad organizacional, interacción social y supervisión.

Para Bernal (2014, p. 8) en su estudio “Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional” se consultaron 83 estudios, con publicaciones en Latinoamérica durante el siglo XXI, esta investigación tuvo 2 objetivos. Crear un modelo teórico de la relación entre las variables y por ultimo evaluar la multidimensionalidad, factores y características del clima organizacional.

Llegando a la conclusión de que el área de trabajo en la que se desarrollan los procedimientos de salud están influenciados por el clima organizacional, sobre todo en los centros hospitalarios. Además este estudio nos hizo referencia a los instrumentos para evaluar el clima organizacional, concluyendo con que un buen ambiente laboral depende de un buen clima organizacional. (Bernal, 2014, p. 17)

Segredo, A. et al (2015, p. 115) en el estudio “Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública” consideró el enfoque sistémico como un método imprescindible, para reforzar el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, considerando el clima organizacional en estos procesos, además de un plan de gestión.

La finalidad de esta investigación fue darle valor a la gran importancia que tiene el clima organizacional para el desarrollo y crecimiento de la salud pública, además se presentan las diferentes dimensiones y enfoques desarrollados en el estudio del clima organizacional en todo el mundo y de manera especial en salud pública. (Segredo, A. et al, 2015, p. 115)

En este estudio se realizó una explicación de la importancia del enfoque sistémico del clima organizacional en el desarrollo de la salud pública, debido a que estos estudios son importantes objetos diagnósticos; que durante el transcurso de la historia se han aplicado a diferentes enfoques de la organización, llegando a aportar información valiosa para su desarrollo.

Segredo (2013, p.385) En el estudio “Clima Organizacional en la Gestión del cambio para el desarrollo de la organización” considera que el Clima Organizacional es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

Se realizó un análisis de contenido de la bibliografía revisada sobre el tema, que permitió la reflexión desde una aproximación conceptual, sobre las diferentes formas, instrumentos y enfoques del estudio del clima organizacional, así como la experiencia de investigaciones realizadas en el campo de la salud pública en Cuba. (Segredo, 2013, p.387)

La Escuela Nacional de Salud Pública en Cuba tiene experiencia de aplicación en diferentes investigaciones de este instrumento propuesto por la OPS/OMS. Es de señalar que en los resultados obtenidos se demuestra que, el adecuado o inadecuado clima organizacional en las instituciones de salud repercute considerablemente en el desempeño de los profesionales y en la práctica de los directivos. (Segredo, 2013, p.390)

1.2.2. Nacional:

Para Calcina (2015, p.3) en su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012” el objetivo principal de este estudio fue evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los enfermeros de unidades críticas de dicho Hospital. Conformado por una población de 35 enfermeros, para su desarrollo se aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos de clima organizacional de Litwin y Stringer.

En cuanto al clima organizacional los trabajadores, mencionaron que mayormente es regular respecto a los puntos como los incentivos, apoyo y conflictos, otro grupo de trabajadores expresó que es buena referido a riesgos, estructura y dimensión calor. Como conclusión resultó que el clima organizacional es regular y en cuanto a la satisfacción laboral expresan que es media. (Calcina, 2015, p.3)

Para Elgegren, U. (2015, p. 87) en el estudio “Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud” se llevó a cabo una intervención y medición del clima organizacional, la investigación se realizó con un total de 502 trabajadores del Ministerio de Salud, con 22 y 69 años de edad, esta investigación fue de tipo experimental.

Se utilizó un cuestionario del Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Además se realizaron talleres de desarrollo personal en el que participo el grupo de estudio. Respecto a los resultados se confirma que el clima organizacional tiene “vocación de continuidad” porque cambiar la actitud de los trabajadores también requiere de voluntad personal, esfuerzo, tiempo, constancia y apoyo institucional. (Elgegren, U., 2015, p. 101)

Este estudio nos mencionó como fortalecer el clima organizacional en los establecimientos de salud y como resultado nos dice que el clima organizacional tiene vocación de continuidad es decir que los factores o el ambiente tienen que ser buenos siempre y con el tiempo definirá cada trabajador como se siente y si está o no satisfecho con su labor.

Según Huaman, G., (2015, p.13) en el estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del centro de salud ascensión Huancavelica- 2015” la finalidad principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Esta investigación estuvo conformada por una población de 63 trabajadores.

Obteniendo como resultado que ambas variables se relacionan significativamente. De la muestra total de 63 personas, 31 trabajadores percibieron un clima organizacional y satisfacción laboral regular y 32 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción laboral alta. (Huaman, G., 2015, p.13)

Para Pacompía, B. (2014, p.9) en el estudio “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013” el objetivo de la investigación fue evaluar el grado de incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los establecimientos de la DIRESA en Tacna, en el año 2013. Mediante muestreo probabilístico al azar, se aplicó el instrumento a una muestra poblacional de 100 servidores; y, 384 personas atendidas por los establecimientos de salud de la DIRESA Tacna.

El estudio se realizó mediante análisis descriptivo - correlacional, se encontró que los promedios generales de cada grupo de indicadores poseen valores por encima de la media muestral; y, que la incidencia de la variable “clima organizacional” es significativa respecto de la variable “satisfacción del usuario externo de salud”; dado que la fuerza de la relación lineal es $r = 0,0801$. La prueba de Hipótesis, dado un p-value $>0,05$ demuestra que existe incidencia del “clima organizacional” sobre la variable “satisfacción del usuario externo de salud”. (Pacompía, B., 2014, p.9)

Ninanya, G ; Rojas, J (2015, p.5) en el estudio «Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras a Nivel Nacional e Internacional 2015» tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional. El presente trabajo se circunscribe a la investigación de tipo, descriptivo, retrospectivo, observacional de corte transversal, las técnicas de recolección de datos que se utilizó fue la observación directa, indirecta de trabajos de investigación, revistas, a nivel nacional e internacional.

Ninanya, G; Rojas, J (2015, p.5) Mediante el cual se pudo obtener información sobre el clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras. Se concluye que el factor que influye en el clima organizacional en la satisfacción laboral de la enfermería a nivel nacional e internacional es el estrés, el tiempo de servicio, los servicios al que rotan, remuneración e incentivos y jerarquía esos factores son los que motivan a que haya una insatisfacción laboral a nivel nacional e internacional.

A nivel internacional los factores que afectan son el liderazgo la jerarquía y el compañerismo en un porcentaje mínimo por lo que a nivel internacional no se encuentra una insatisfacción laboral. A nivel nacional encontramos más factores que afectan a la satisfacción laboral de la enfermera en comparación a lo internacional por lo que nuestra hipótesis es aceptada. (Ninanya, G; Rojas, J; 2015, p.5)

1.2.3 Regional:

Esta investigación tuvo como objetivo analizar y estudiar la percepción del clima organizacional y su influencia en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo, 2010. Este estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, el cual se desarrolló con una población de 46 enfermeras del servicio del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, con una duración 9 meses, desde noviembre del 2010 hasta julio 2011. (Monteza, 2012)

Se hizo uso de instrumentos basados en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos, utilizando la estadística descriptiva e inferencial para procesar los datos, al 95 % de confiabilidad. Como resultados el 42 % de enfermeras percibe un clima organizacional medianamente favorable y mencionan encontrarse medianamente satisfechas. Se utilizó la prueba de contrastación de hipótesis, para comprobar la situación, determinando que el clima organizacional influye considerablemente en la satisfacción de las enfermeras. (Monteza, 2012)

Según Caldas (2015, p.7) el objetivo principal de esta investigación fue determinar como el clima organizacional (CO) influye en la satisfacción laboral (SL) del personal de trabajo de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque 2015. La investigación fue de tipo Explicativa, descriptiva y No experimental. Conformada por una muestra de 191 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó 01 cuestionario de 33 preguntas.

Donde los primeros resultados fueron: Que los trabajadores son honrados, reciben trato adecuado, que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados, pero que los premios y reconocimientos no se otorgan en forma justa y ética. (Caldas, 2015, p.7)

Así mismo menciona que no existe un buen ambiente de trabajo, que no siempre tienen la oportunidad de hacer lo que mejor saben, que no son consideradas las nuevas ideas, que a veces reciben ayuda y que las remuneraciones, beneficios e incentivos no son los adecuados. Esto demuestra que existe un regular clima organizacional, que la satisfacción laboral es de baja a media. (Caldas, 2015, p. 7)

Hoyos, J.; Larrea, B. (2017, p.8) El objetivo de esta investigación fue diseñar un Modelo de Gestión Directiva que consiste en un documento guía dirigida al personal directivo de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” para mejorar el clima organizacional. Aplicándose la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo.

Esta teoría plantea dar participación y humanizar a los colaboradores en la toma de decisiones que le competen. Teniendo en cuenta lo realizado por Elton Mayo, los colaboradores deben utilizar el tiempo de receso para descansar y recuperar energías para luego obtener mayor productividad. (Hoyos, J.; Larrea, B.; 2017, p.8)

Hoyos, J.; Larrea, B. (2017, p.8) La aplicación del Modelo propuesto a la Facultad influenciará positivamente en el clima organizacional debido a que mejorará la gestión desarrollada por los directivos de dicha Institución. Además hará que el clima organizacional sea más dinámico, provocando que los colaboradores estén satisfechos.

Según Bravo, M.; Tunque, L. (2016, p.6) en su investigación “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015”, con un enfoque aplicativo, cuantitativo, descriptivo, de corte transversal correlacional, no experimental, su finalidad fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional del personal de trabajo. Conformada por una muestra de 41 empleados entre Jefes, subordinados, auxiliares y técnicos.

Bravo, M.; Tunque, L. (2016, p.6) se utilizó un cuestionario para recolectar los datos y medir el clima organizacional, además de una ficha para evaluar el desempeño laboral. Como resultados se obtuvieron que en un mayor porcentaje (41%) del personal de trabajo percibieron un clima participativo, un (37%) percibieron un clima indiferente y con (22%) un clima no participativo.

Finalmente como conclusión se pudo obtener que la influencia del clima organizacional es poca a regularmente significativa en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque. (Bravo, M.; Tunque, L.; 2016, p.6)

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.3.- Gestión

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto. (Tobar, 2002)

1.3.4.- Gestión en salud

Tobar (2002) Las particularidades de la gestión en salud se desprenden básicamente de las formas en que las personas buscan cuidados de salud (es decir la demanda) y de la lógica que las organizaciones siguen para proveer dichos cuidados. La medicina no se integra de forma completa al mundo de los negocios. La medicina desempeña un rol particular que no comparte íntegramente con aquello que ha sido denominado "industria de la atención médica".

Ese rol especial puede ser definido al menos a través de tres dimensiones: en primer lugar, cuando una persona percibe algún problema de salud no acude a la medicina empresarial sino a la “medicina”. En segundo lugar, los gobiernos no delegan la responsabilidad por la habilitación y acreditación profesional a la industria de la atención médica sino a la profesión médica. Tobar (2002)

En síntesis, la problemática de la gestión en salud parece haber una tensión entre dos formas de pensar, por un lado el de la medicina y por otro lado el de la gestión o administración de empresas. Tobar (2002)

1.3.1 Clima organizacional.

Vásquez (2015) grupo de percepciones que el empleado tiene en referencia a los factores de su entorno y la manera en como estos influyen en su comportamiento.

Álvarez (2009) menciona que el clima organizacional es una valoración de los factores del entorno de una organización el cual es percibido por los trabajadores. Su importancia está en que el comportamiento y actitudes del personal de trabajo dependerán de las percepciones que este tenga de los factores organizacionales

(Chiavenato, 1992), El clima organizacional conforma el entorno y el ambiente psicológico que existe en una organización. El clima organizacional involucra varios factores influyentes como la tecnología, los objetivos operacionales, las políticas, el tipo de organización, los reglamentos internos, sistemas de valores, actitudes y comportamientos sociales.

El clima organizacional son las consecuencias subjetivas percibidas por la organización, sobre creencias, actividades, valores y motivación de los trabajadores. Por ese motivo, se menciona que el clima organizacional tiene gran influencia en el actuar de los empleados. (Bravo, 2006)

Ivancevich (2006) menciona que el clima organizacional es el análisis de las acciones, comportamientos y desenvolvimiento de los trabajadores en una organización; el cual se basa en teorías de disciplinas como la sociología, la psicología y antropología cultural para tener conocimiento sobre dichas percepciones.

Según Hall (1996) el clima organizacional se define como un cúmulo de percepciones del ambiente de trabajo, experimentadas directamente e indirectamente por los trabajadores, estas percepciones son la razón que tiene gran influencia en la conducta del empleado.

Importancia de clima organizacional

Según Hall (1996). El clima organizacional es de mucha importancia porque da a conocer las actitudes de los trabajadores, que son de gran importancia para realizar un análisis y un diagnóstico referente al clima organizacional, con la finalidad de que se pueda llevar una administración eficaz y evaluar los motivos de conflicto y finalmente las causas de las deficiencias que den origen en comportamientos inadecuados.

Características de un clima organizacional favorable

López, F., et al: (2011) Un buen clima organizacional, depende de muchos aspectos como: las propiedades de la organización, el tipo de liderazgo, el nivel cultural de la organización, la aportación activa en la toma de decisiones, el grado de comunicación, los vínculos que

reafirman las relaciones interpersonales, la retribución, la satisfacción y otros factores de personalidad son algunas de las variables que influyen en el clima organizacional.

Clima organizacional no favorable

López, F., et al: (2011) Algunas características como; un sistema organizativo con normas y políticas con liderazgo, una alta carga laboral, con actividades cotidianas, con pocas responsabilidades delegadas y en donde no hay una evaluación constante del grado de contribución al logro de los objetivos de la organización, son algunos de los factores que dan consecuencia a un clima organizacional poco favorable para los trabajadores, además se hacen notables alguna consecuencias como: altos índices de rotación, ausentismo, disminución de la eficiencia y eficacia, actitudes negativas e insatisfacción organizacional.

Consecuencias del Clima Organizacional

Un clima organizacional influye en la organización de manera positiva o negativa y la cual dependerá de la percepción que los trabajadores tienen de su institución. Como aspectos positivos; podemos mencionar los siguientes: sentimiento de logro, nivel de producción, poder, satisfacción, poca rotación de personal, excelente adaptación al cambio, innovación etc. (MINSAL, 2011)

Respecto a las consecuencias negativas tenemos: constante rotación del personal, falta de adaptación a los cambios, deficiente innovación, ausentismo, disminución de la productividad, etc. (MINSAL, 2011)

Factores del clima organizacional

Estos factores han sido investigados detalladamente en las últimas décadas, identificando así los factores relacionados con el clima organizacional. Clasificándolos en tres enfoques que son: (Bruner, 1989)

Enfoque de Factores psicológicos individuales.

Estos factores están determinados por los diversos procedimientos psicológicos, como menciona (Schneider, 1983). Los tres procesos más destacados que un individuo tiene en una organización son los siguientes:

- a) La necesidad de interactuar y selección social.
- b) Afinidad hacia la organización.
- c) Reacciones de los trabajadores ante situaciones y características de la organización, según sus construcciones personales como: motivación, disposición al cambio, autonomía individual, satisfacción, compromiso, sentido de pertenencia, lealtad y responsabilidad, estos factores se relacionan con el clima organizacional, definido como un grupo de características y de percepciones del ambiente laboral.

Enfoque de Factores Grupales

El clima organizacional como la percepción del ambiente laboral del grupo de trabajo en el que los factores sociales se transforman en una fuente de permanentes satisfacciones, generando un desarrollo personal, aprendiendo a ser tolerantes, apoyar y a respetar las diferencias. Dando origen a un clima de paz y armonía, disminuyendo la agresividad interpersonal, se aprende de los conflictos cuando llegan a ocurrir, beneficiando a las organizaciones para lograr los objetivos. (Toro, 2005).

Enfoque de Factores Organizacionales

Toda organización tiene sus características y propiedades, que afectan el clima organizacional, y pueden tener consecuencias en las actitudes de los trabajadores, y por lo tanto en el nivel de producción de la organización. Algunos factores más destacados son: la interacción y comunicación organizacional, políticas, protocolos de toma de decisiones, estructura organizacional, Nivel de jerarquía y su influencia en el cargo laboral, riesgos laborales en las instituciones e infraestructura física, equipamiento tecnológico. (Toro, 2005).

Teorías del clima organizacional

Teoría de Rensis Likert (1968)

Esta teoría menciona que el comportamiento y actitudes de los trabajadores dependen del comportamiento administrativo y de las características de la organización que ellos perciben. Por ende se confirma que la reacción será determinada por la percepción.

- Métodos de mando: para influenciar en los empleados se hace uso del liderazgo.
- Motivación: incentivar a los trabajadores y responder a sus necesidades, mediante estrategias de motivación.
- Comunicación: modelos de comunicación que están presentes en las diversas organizaciones.
- Interacción e influencia: se refiere a la importancia de la relación directivo - subordinado para tener en orden y cumplir las metas objetivas y objetivos.
- Resolución de problemas y de toma de decisiones: hace mención a la posesión y fundamentación de los insumos, así mismo a la distribución de funciones.
- Planificación: planificar los objetivos y directrices organizacionales a través de estrategias.
- Control: hace mención a la distribución del control en los distintos estratos organizacionales.
- Capacitación y adiestramiento: objetivos de rendimientos y al perfeccionamiento de la planificación y de la formación deseada.

Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Según Brunet (1999), esta teoría hace uso de un cuestionario en el que se pueden observar nueve dimensiones, las cuales se relacionan con las propiedades de la organización.

- Estructura: consta de normas y procesos percibidos por los trabajadores, los cuales se ven afectados en el crecimiento de su trabajo.
- Responsabilidad: los trabajadores son capaces de tomar sus propias decisiones.
- Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza los incentivos en vez que el castigo.
- Desafío: percepciones y sentimientos que los empleados tienen acerca de los desafíos que impone el trabajo.
- Relaciones: existencia de un buen ambiente organizacional y de buenas relaciones sociales.
- Cooperación: los empleados tienen una percepción sobre un espíritu de ayuda de parte de los jefes y de otros trabajadores de la organización.
- Estándares: del énfasis que tiene la organización sobre las normas de rendimiento.
- Conflictos: sentimientos hacia la organización y cómo estos aceptan las opiniones discrepantes y no temen a enfrentar y solucionar los problemas que se puedan presentar.
- Identidad: es el sentimiento de pertenecer a la institución.

Teoría de Pritchard y Karasick (1973)

Estos autores midieron el clima organizacional mediante once dimensiones independientes, descriptivas y que tenían relación con la teoría del clima organizacional, las cuales son:

- Autonomía: nivel de libertad que el empleado tiene en la toma de decisiones.
- Conflicto y cooperación: nivel de colaboración de los trabajadores en su trabajo y los apoyos humanos y materiales que estos reciben de su institución.
- Relaciones Sociales: tipo de ambiente social que es observado en la organización.
- Estructura: políticas que emite una institución y afectando la forma de llevar a cabo una tarea.
- Remuneración: los salarios, beneficios sociales, etc.)
- Rendimiento: relación entre la remuneración y las labores bien realizadas y respecto a las habilidades del empleado.
- Motivación: sentimientos de motivación de los empleados hacia la organización.
- Estatus: referidos a las diferencias jerárquicas y la relevancia que la institución les brinda.
- Flexibilidad e innovación: experimentar nuevas cosas y lograr un cambio.
- Centralización de la toma de decisiones: delegación de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- Apoyo: respaldo hacia los trabajadores frente a los problemas relacionados. (Brunet, 2004, p.47)

Tipologías de sistemas organizacionales

Según Chiavenato (2007) menciona cuatro tipologías, que son:

Sistema I: Autoritario:

Se hace notable la falta de confianza de la dirección hacia sus colaboradores, se va creando un ambiente de desconfianza, miedo, la relación entre los directivos con sus empleados es escasa y la toma de decisiones solo la realizan los directivos. (Chiavenato, 2007)

Sistema II: Paternalista

Existe mayor confianza entre los directivos y los trabajadores, utilizan premios y castigos para motivar al personal de trabajo. (Chiavenato, 2007).

Sistema III: Consultivo

Existe más confianza entre los jefes y los trabajadores, debido a que todos pueden tomar decisiones, con el objetivo de alcanzar la satisfacción. (Chiavenato, 2007).

Sistema IV: Participativo:

Existe confianza por parte de la gerencia hacia los trabajadores, todos los miembros participan en la toma de decisiones y se encuentran plenamente integrados. (Chiavenato, 2007).

Dimensiones del clima organizacional

Son las características que se pueden medir en una determinada institución y las cuales tienen influencia en el comportamiento de los trabajadores: (MINSA, 2011)

1) Comunicación: diversas formas de comunicación en una organización, en donde las quejas y opiniones de los trabajadores son escuchados fácilmente.

2) Conflicto y cooperación: se puede observar el grado de colaboración de los trabajadores y las ayudas materiales, que reciben de su institución.

3) Confort: Esfuerzos realizados por la institución para formar un ambiente físico sano y agradable.

4) Estructura: percepción de las normas, procesos y limitaciones que tienen los trabajadores y a los que constantemente se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

5) Identidad: Es el sentir estar integrados y pertenecer a la institución. Existe un compromiso y se comparten las metas y objetivos personales con los de la institución.

6) Innovación: Consiste en crear cosas nuevas y cambiar la manera de realizarlas.

7) Liderazgo: los directivos influyen, para lograr resultados en el comportamiento de los trabajadores.

8) Motivación: Factores por los cuales las personas laboran en la institución, algunas más o menos que otros. Son las expectativas dentro

del ambiente organizacional, además de reacciones propias de los trabajadores que se dan a conocer cuando existen estímulos.

9) Recompensa: Se hace un mayor uso de las recompensas, que el castigo, generando un clima organizacional apropiado, siempre y cuando se incentive al trabajador para que realice bien su labor.

10) Remuneración: formas en que se remunera a los empleados.

11) Toma de decisiones: Evaluación de la toma de decisiones en el interior de la institución así como la función de los trabajadores en este proceso.

1.3.2 Plan de Mejora

Son los cambios que deben realizarse en los diversos procedimientos de una institución, con la finalidad de percibir un servicio mejor. Se debe controlar y hacer un seguimiento de las acciones que se están desarrollando, e incorporar acciones correctoras ante situaciones no previstas. (ANECA, S.F)

Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejora

- Identificar el área de mejora
- Detectar las principales causas del problema
- Formular el objetivo
- Seleccionar las acciones de mejora
- Realizar una planificación
- Llevar a cabo un seguimiento

Identificar el área de mejora

Una vez identificado el problema, se hace conocimiento de las fortalezas y debilidades del entorno que lo rodea. Considerando que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas. (ANECA, s.f)

Detectar las principales causas del problema

Es necesario conocer la causa que originó el problema y profundizar en el tema, para preparar el área al momento de definir las acciones de mejora. (ANECA, s.f.)

Formular el objetivo

Al identificar las áreas que se deben mejorar y al conocer el motivo del problema, se formulan los objetivos y se determina el tiempo que se utilizará para su ejecución. (ANECA, s.f)

Seleccionar las acciones de mejora

Para hacer una correcta selección de acciones de mejora es necesario conocer las causas del problema y los objetivos propuestos. Aplicando una metodología adecuada para seleccionar las acciones más apropiadas... (ANECA, s.f.)

Realización de una planificación y seguimiento

En esta etapa se debe comenzar a priorizar las acciones propuestas y determinar el resto de elementos necesarios para alcanzar el objetivo. Una vez elegidas por orden de prioridad, se procede a construir el plan de mejora y a realizar a la vez un seguimiento detallado para garantizar el éxito del plan. (ANECA, s.)

Dimensiones e indicadores

- a.** Identificar el área de mejora
 - Características del área
 - Identificación del problema
- b.** Detectar las principales causas del problema
 - Análisis de las causas
 - Evaluación de riesgos y necesidades
- c.** Formular el objetivo
 - Planteamiento de estrategias
- d.** Seleccionar las acciones de mejora
 - Participación del personal
 - Toma de medidas eficientes
 - Beneficios esperados
- e.** Realizar una planificación
 - Ejecución de actividades planificadas
- f.** Llevar a cabo un seguimiento
 - Verificación del proceso de implantación
 - Obtención de información

1.4 Formulación del problema

¿Cómo la propuesta del plan de mejora contribuye al clima organizacional en el Centro de Salud José Olaya, Chiclayo 2018?

1.5 Justificación del estudio

Este estudio se justifica porque nos explica que los comportamientos y acciones de un profesional no solo son el resultado de las características organizacionales, sino que depende de la percepción que tenga de esos factores. Estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades diarias de cada miembro de la organización de salud. Por esa razón se realizó la investigación de este tema debido a su considerable importancia para que exista un equilibrio en el ambiente de la institución.

El propósito de esta investigación fue mejorar el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya elaborando una propuesta de mejora, la cual aporte un cambio positivo en la percepción del ambiente en los trabajadores de la institución, esperando además se vea reflejado en un notable cambio en las relaciones interpersonales, así como en un mejor desenvolvimiento laboral, beneficiando a los mismos y también a la calidad de atención que se le brinde a los pacientes.

1.6. HIPOTESIS

El presente trabajo de investigación al ser descriptivo, no amerita hipótesis de investigación. (Hernandez, R. 2014, p.104)

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

- Elaborar una propuesta de plan para mejorar el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018

1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018.
- Identificar el clima organizacional según la dimensión Cultura Organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018
- Identificar el clima organizacional según la dimensión Diseño Organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018
- Identificar el clima organizacional según la dimensión Potencial Humano del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018
- Diseñar una propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018
- Validar la propuesta de plan para mejorar el Clima Organizacional según el juicio de expertos.

CAPÍTULO II

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Descriptivo con propuesta porque especifica las características, factores y propiedades importantes de cualquier objetivo a analizar. (Hernández, R. 2014, p.103)

Esquema:

M – O - P

Dónde:

M: Personal Del C.S José Olaya.

O: Clima Organizacional

P: Plan de Mejora

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables:

- **Variable Independiente:** Propuesta de plan de mejora.
- **Variable Dependiente:** Clima Organizacional

2.2.2 Operacionalización de variables

Operacionalización de Variables

Título: Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo 2018

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Plan de mejora	El Plan de Mejora puede incrementar el nivel de gestión de la institución a través de la incorporación de acciones de mejora críticas (relevantes para la organización). Arana, I (2018)	El plan de mejora en esta investigación no se aplicará debido a los tiempos limitados para su realización, dejándose para próximos estudios.	Identificar el área de mejora	Características del área Identificación del problema
			Detectar las principales causas del problema	Análisis de las causas Evaluación de riesgos y necesidades
			Formular el objetivo	Planteamiento de estrategias
			Seleccionar las acciones de mejora	Participación del personal Toma de medidas eficientes Beneficios esperados
			Realizar una planificación	Ejecución de actividades planificadas
			Llevar a cabo un seguimiento	Verificación del proceso de implantación Obtención de información

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica/ Instrumento
Clima Organizacional	Conjunto de percepciones que los empleados tienen referente a las variables de su entorno y su influencia en su comportamiento. Vásquez (2015)	<p>Para poder medir el clima organizacional, se aplicó un cuestionario al personal de trabajo, mediante una guía de observación, la cual contiene la siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Frecuentemente - Siempre 	Cultura Organizacional	Conflicto y Cooperación	N° 24 N° 26	Ordinal	Encuesta/ Cuestionario
				Motivación	N° 33 N° 8 N° 1		
				Identidad	N° 23 N° 20 N° 31		
			Diseño Organizacional	Toma de decisiones	N° 14 N° 3		
				Remuneración	N° 6 N° 27		
				Estructura	N° 13 N° 10		
				Comunicación Organizacional	N° 29 N° 30 N° 34		
			Potencial Humano	Innovación	N° 4 N° 5 N° 12 N° 17		
				Liderazgo	N° 7 N° 19		
				Recompensa	N° 21 N° 16 N° 11		
				Confort	N° 25 N° 18		

2.3. Población y muestra

Se empleó una muestra censal conformada por la totalidad de la población que fueron 90 trabajadores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez

2.4.1. Técnicas

“Las técnicas se deben seleccionar teniendo en cuenta lo que se está investigando, el porqué, para qué y cómo se investiga” (Sánchez & Reyes, 2006). La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta que consiste en investigar la opinión que tiene un sector de la población sobre el estudio.

2.4.2. Instrumento

Los instrumentos son medios para registrar los datos obtenidos a través de las técnicas, el instrumento utilizado fue el cuestionario construido y validado por el Ministerio de Salud, aprobada para la aplicación en los centros de salud del Perú de acuerdo a resolución Ministerial N° 468 – 2011 MINSA, la que aprueba el “Documento técnico para la metodología para el estudio del clima organizacional, el cual permitió que los trabajadores brinden sus opiniones respecto a la investigación, mediante las preguntas formuladas.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez de los instrumentos

Para la recolección de datos del estudio se utilizó como instrumento de investigación una ficha de recolección de datos tipo encuesta, validada y utilizada por el Ministerio de Salud del Perú en el 2011, de estructura tipo Likert. Para recolectar la información se realizará la encuesta de manera anónima a los trabajadores. El estudio conformó los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto.

Confiabilidad de los instrumentos

“Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, et al, 2010, p.200)

Se realizó una prueba piloto a 25 profesionales de una organización de salud y se hizo uso de la prueba de Alfa de Cronbach, para obtener la confiabilidad del instrumento.

Tabla N° 1

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	n° de ítems
Clima organizacional	0,894	28

Se puede apreciar que el resultado de la confiabilidad para el instrumento, fue de muy muy alta confiabilidad, de acuerdo a los niveles de confiabilidad propuestos por Ruiz (2006).

Tabla N° 2

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,20	Muy baja confiabilidad
De 0, 21 a 0,40	Baja confiabilidad
De 0,41 a 0,60	Moderada confiabilidad
De 0, 61 a 0,80	Alta confiabilidad
De 0,81 a 1	Muy alta confiabilidad

Nota: Fuente: Ruiz (2006)

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó para el procesamiento estadístico de los datos el programa estadístico SPSS.24 y los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

2.6. Aspectos éticos

Basado en el Informe Belmont (1978), el presente estudio cumple con los principios éticos fundamentales:

Respeto: se utilizó un consentimiento informado en el cual el trabajador de manera voluntaria acepta participar del estudio, explicando los riesgos y beneficios y conservando su anonimidad.

Beneficencia: se buscó elevar los niveles de satisfacción en beneficio de los trabajadores y pacientes del Centro de Salud José Olaya.

Justicia: debido a que no se realizaron procedimientos de riesgo entre los encuestados. Basado en el Informe Belmont (1978), el presente estudio cumple con los principios éticos fundamentales:

CAPÍTULO III
RESULTADOS

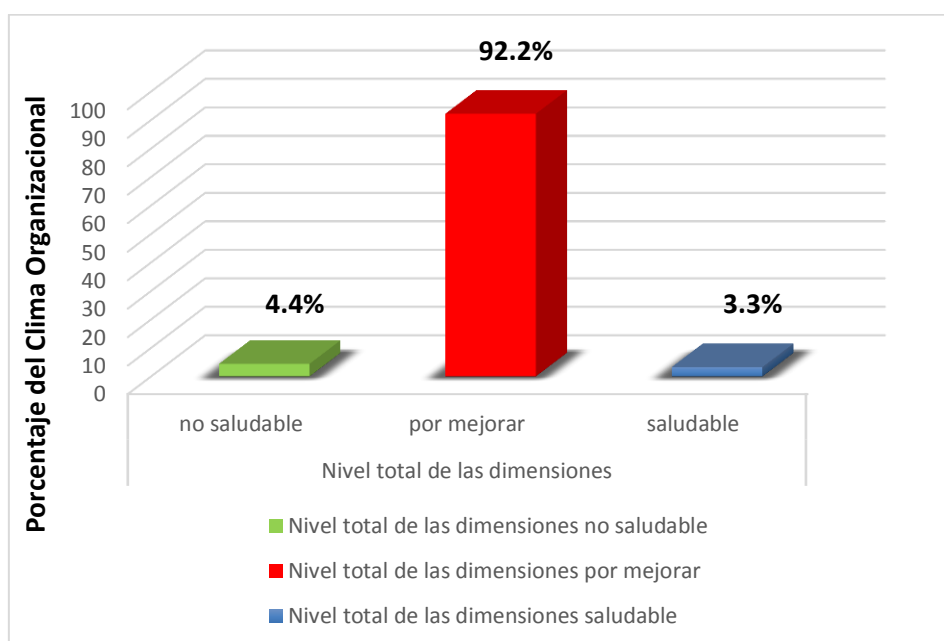
III. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes según la percepción del clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No saludable	4	4,4	4,4
	Por mejorar	83	92,2	96,7
	Saludable	3	3,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento del Ministerio de Salud 2011.



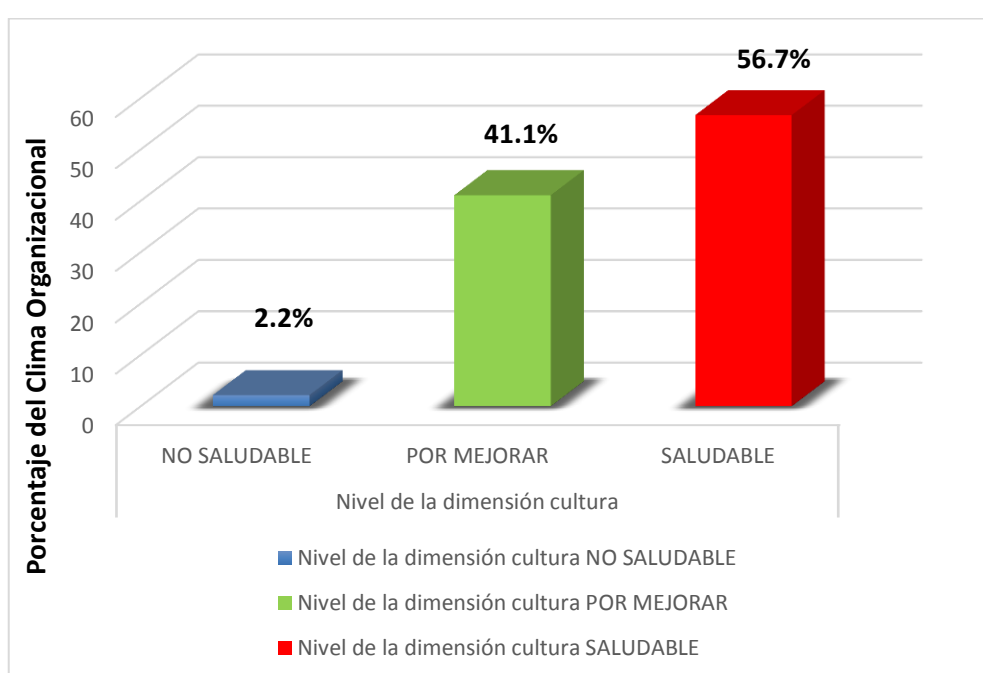
De la tabla 1 y figura 1, se observa que el nivel de clima organizacional percibido por los profesionales del Centro de Salud José Olaya tuvo una tendencia al nivel por mejorar con un 92,2 % en general, siendo este el porcentaje total después de evaluar cada una de las dimensiones.

Tabla 2

Clima organizacional según las dimensión Cultura Organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No saludable	2	2,2	2,2
	Por mejorar	37	41,1	43,3
	Saludable	51	56,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Instrumento del Ministerio de Salud 2011



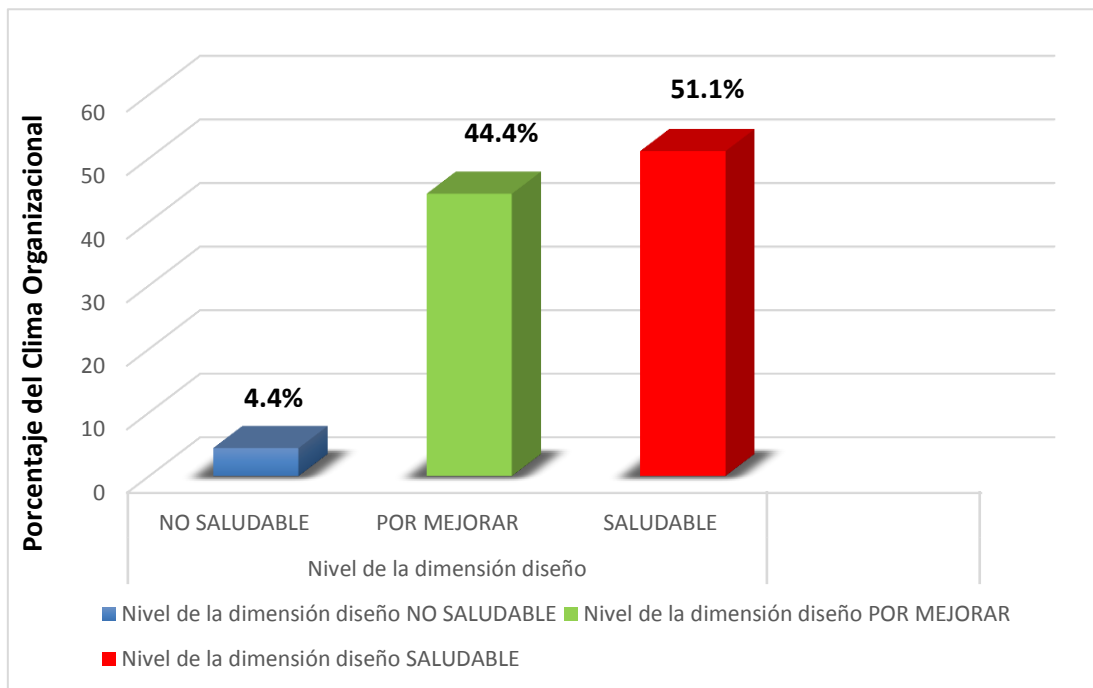
De la tabla 2 y figura 2, el nivel de la Dimensión Cultura organizacional percibido por los profesionales del Centro de Salud José Olaya tuvo una tendencia al nivel saludable con un 56,7 % y al nivel por mejorar con un 41,1%.

Tabla 3

Clima organizacional según la dimensión Diseño Organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No saludable	4	4,4	4,4	4,4
	Por mejorar	40	44,4	44,4	48,9
	Saludable	46	51,1	51,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento del Ministerio de Salud 2011



De la tabla 3 y figura 3, el nivel de la Dimensión Diseño Organizacional percibido por los profesionales del Centro de Salud José Olaya tuvo una tendencia al nivel saludable con un 51,1 % y al nivel por mejorar con un 44,4%.

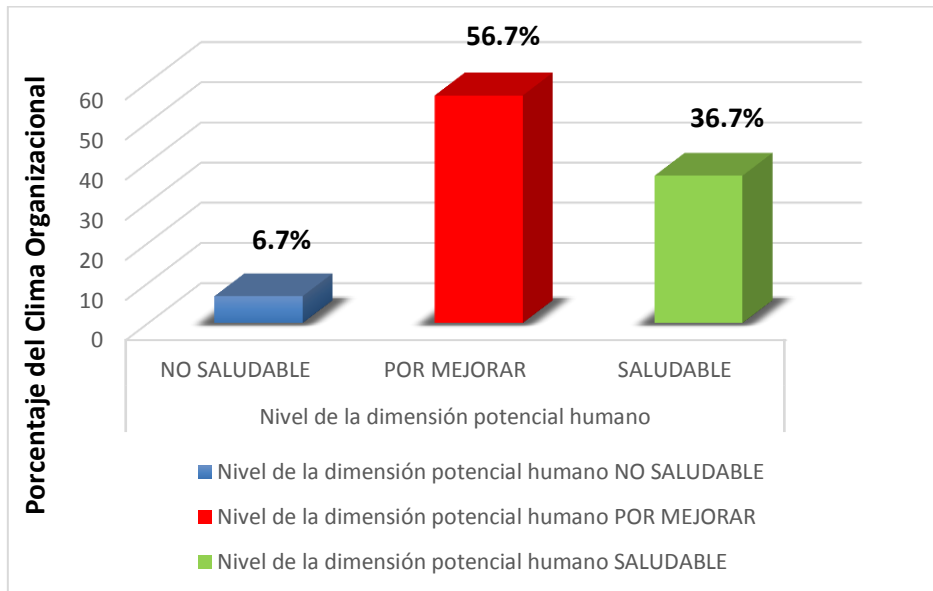
Tabla 4

Clima organizacional según la dimensión Potencial Humano del Centro de Salud "José Olaya" Chiclayo 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No saludable	6	6,7	6,7	6,7

Por mejorar	51	56,7	56,7	63,3
Saludable	33	36,7	36,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Fuente: Instrumento del Ministerio de Salud 2011



De la tabla 4 y figura 4, el nivel de la Dimensión Potencial Humano percibido por los profesionales del Centro de Salud José Olaya tuvo una tendencia al nivel por mejorar con un 55,7 % y al nivel saludable con un 36,7%.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

El Clima organizacional en salud pública es un tema de gran importancia para obtener un desarrollo y crecimiento eficaz y eficiente en las organizaciones y a su vez permitir progresar constantemente al trabajador y a la organización misma. Segredo (2013) menciona que el Clima organizacional es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Es de señalar que en los resultados obtenidos se demuestra que, el adecuado o inadecuado clima organizacional en las instituciones de salud, repercute considerablemente en el desempeño de los profesionales y en la práctica de los directivos.

Haciendo referencia a la aplicación de la estadística descriptiva, se presentaron los siguientes resultados descriptivos de la variable clima organizacional determinando que la percepción del nivel de clima organizacional por los trabajadores del Centro de Salud José Olaya fue de 92,2 % por mejorar. En cuanto a los resultados descriptivos y específicos de las dimensiones de la variable clima organizacional se halló que, el nivel del potencial humano percibido por los trabajadores del Centro de Salud José Olaya tuvo una percepción de 56,7% por mejorar y 6,7% no saludable, el nivel de diseño organizacional con un 44,4% por mejorar y 4,4 % no saludable y el nivel cultura organizacional con un 41,1 % por mejorar y 2,2% no saludable.

Como se observó en el estudio de las dimensiones, se obtuvo un mayor porcentaje en el nivel por mejorar, al igual que el resultado total de la misma variable, lo que nos indica una problemática en el clima organizacional de la organización de salud. Esta situación es realmente preocupante, debido a que los estudios del clima organizacional son importantes porque indican una percepción global de la organización y el comportamiento de quienes la conforman.

Según el objetivo específico identificar el clima organizacional según el Diseño Organizacional, se encontró que un 51,1 % de trabajadores percibió un clima saludable y un 44,4% un clima por mejorar lo cual se observó en la realidad problemática, a través de la falta de organización para tomar decisiones, los constantes cambios de directivos en tiempos cortos, la escasa comunicación entre los directivos y trabajadores y las varias quejas sobre una mala remuneración e incentivos laborales, así mismo Bustamante (2015) en el estudio “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” afirma esta situación problemática, al determinar primero las dimensiones más influyentes para luego describir el clima organizacional. Concluyendo que uno de los principales factores que afectan el clima es la falta de comunicación, ya que se muestra insuficiente en las organizaciones o simplemente no existe esa comunicación entre directivos y trabajadores.

Según nuestro objetivo identificar la dimensión cultura organizacional, los resultados afirman que el 56,7% percibió un clima saludable y un 41,1% un clima o. por mejorar lo que nos llevó a la conclusión que se percibe un clima organizacional regular en la organización. Para Chiavenato (2002) la dimensión Cultura Organizacional se refiere a las relaciones interpersonales de la organización, a su forma de interacción de sus valores, creencias y modos de vida.

Además estos resultados hallados se observaron en la realidad problemática del Centro de Salud mediante la presencia de graves problemas como el ausentismo laboral y poco interés de algunos trabajadores para realizar sus funciones, lo cual nos llevó a pensar que existe una falta de motivación y una falta de identidad con el centro de salud. Situación que también se observa en la literatura según Monteza (2012) en su estudio “Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico – hospital Es salud” concluyó que el 42% de enfermeras percibió un clima organizacional regular, respecto a los puntos como autorrealización y logros poco valorados, lo cual se observa como una desmotivación laboral y nos lleva a corroborar estos resultados.

Según la dimensión potencial humano se pudo observar que un 56,7% percibió

un clima organizacional por mejorar lo cual también se observó en la realidad problemática del Centro de Salud, mediante la apreciación de una mala delegación de funciones a los trabajadores, la falta de incentivos y reconocimientos al esfuerzo, además del congestionamiento del personal en los ambientes, las instalaciones defectuosas y antiguas y equipos con falla de funcionamiento.

Esta situación fue corroborada por Calcina (2015) en su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo” donde concluyó que el clima organizacional fue regular referido a la dimensión recompensa y confort y por otro lado Ninanya en su estudio “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción laboral de la enfermeras a nivel nacional e internacional 2015”, concluyó que a nivel intencional los factores que más afectan son liderazgo, jerarquía y el compañerismo a nivel nacional son el estrés, el tiempo de servicio, los servicios al que rotan, remuneración e incentivos y jerarquía esos factores son los que motivan a que exista una insatisfacción laboral. Chiavenato (2002) señaló que el éxito de las organizaciones son la consecuencia de administrar eficientemente el talento humano, especificando que contar con personas no es esencialmente contar con talentos, lo mismo que para lograr su desarrollo tiene que existir motivación.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- Se elaboró un plan para mejorar el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018.
- Se identificó el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” en un nivel de tendencia por mejorar con un 92,2% según la percepción de los trabajadores. Ver (Tabla 1)
- Se identificó el clima organizacional según la dimensión Cultura organizacional que muestra un nivel de tendencia saludable con un 56,7% y por mejorar con un 41,1 % según la percepción de los trabajadores. Ver (Tabla 2)
- Se identificó el clima organizacional según la dimensión Diseño Organizacional en un nivel de tendencia saludable con un 51,1% y por mejorar con un 44,4% según la percepción de los trabajadores. Ver (Tabla 3)
- Se identificó el clima organizacional según la dimensión Potencial humano en un nivel de tendencia por mejorar con un 56,7 % y saludable con un 36,7% según la percepción de los trabajadores. Ver (Tabla 4)
- Se diseñó una propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018
- Se validó la propuesta de plan para mejorar el Clima Organizacional según el juicio de expertos.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos del Centro de Salud José Olaya realizar planes de mejora cada cierto tiempo, para elevar el 92,2 % de profesionales de salud que percibe un clima organizacional Por mejorar y el 4,4 % que lo percibe como No Saludable, con la finalidad de alcanzar el nivel favorable.
- Se recomienda a todo el personal de la institución trabajar arduamente en cada uno de los indicadores de las 11 dimensiones pero sobre todo en la dimensión potencial humano en el que se percibe un 56,7 % por mejorar.
- Se recomienda a los directivos del Centro de Salud José Olaya solicitar una evaluación y una valoración de la remuneración del personal de trabajo, siendo este indicador en el que se percibe 41,1 % por mejorar y 11,1 % no saludable.
- Se recomienda a los directivos del Centro de Salud José Olaya efectuar la propuesta de plan para mejorar el Clima Organizacional, cumpliendo los programas y actividades de evaluación propuestos y contando con trabajadores designados formalmente por la organización y siendo estos evaluados generalmente, en mediciones periódicas, del cumplimiento de la actividad.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad Acreditación (ANECA). Recuperado de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Álvarez, J. (2009) *Ergonomía y psicología aplicada, manual para la formación del especialista*. (13ª ed.) España: Lex Nova
- Arana, I. (2018) Fundación Navarra para la Excelencia. Primera edición. Tudela. España
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2014) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales* 31 (2015) 8–19
- Bravo, H. (2006). Evaluación, diagnóstico y plan de mejora de clima laboral de una empresa comercial. Lima: Universidad del Pacífico.
- Bravo, M.; Tunque, L. (2016) El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque - 2015 (Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán de Pimentel)
- Brunet, L. (1989). El clima de trabajo en las organizaciones. México: trillas.
- Brunet, Luc. (1999). El Clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas.
- Brunet, Luc. (2004). El Clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas.
- Bustamante, M., Grandón, M. y Lapo, M. (2015) Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales* 31 (2015) 432–440
- Calcina, M. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. (Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
- Caldas, A. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2015 (Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque)

- Cardona, D., Zambrano, R., (2014) Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales* 30 (2014) 184–189
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill
- Chiavenato. (1992).
http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Elgegren, U., (2015) Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *23(1) 2015*
- Hall, R. (1996). “Organizaciones, estructuras, procesos y resultados”. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hoyos, J.; Larrea, B. (2017) *Gestión directiva y su influencia en el clima organizacional de la facultad de ciencias histórico sociales y educación de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo – 2014 (Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque)*
- Huaman Cucho, G., Ramos Cunya, J. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica)*.
- Ivancevich, M. J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-HILL
- Likert, Rensis. (1968). *El Factor humano de la empresa*. Bilbao. Ediciones Deusto.
- López, F., (2011) “Estudio de Clima Laboral en Instituciones de Salud Pública”
Boca del Río, Veracruz, Mayo de 2011
- López, F., (2011) “Estudio de Clima Laboral en Instituciones de Salud Pública”
Boca del Río, Veracruz, Mayo de 2011
- Ministerio de salud. (2011). *Documento técnico: metodología para el estudio del clima organizacional- v. 02*.

- Ministerio de salud. (2011). Documento técnico: metodología para el estudio del clima organizacional- v. 02.
- Monteza, A. (2017) Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016 (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto)
- Monteza, N., (2012).Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010 (Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo)
- Ninanya, G.; Rojas, J. (2015). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción laboral de la enfermeras a nivel nacional e internacional 2015. (Tesis de grado, Universidad Peruana DEL CENTRO) Huancayo.
- Pacompía, B., (2014) Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann)
- Pastor, Y. (2017). *Influencia de un plan de mejora para disminuir los eventos adversos del personal de enfermería en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2016*. Universidad César Vallejo. Cajamarca: Universidad César Vallejo.
- Poleo, G. (28 de abril de 2016). *Plan de Gestion Empresarial*. Obtenido de IUTA Prof Gabriela Poleo: <http://profpoleo.blogspot.pe/2016/04/plan-de-gestion-empresarial-gestion.html>
- Ruiz, A. (2006). Diagnóstico de situaciones y problemas locales. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima - Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Schneider, B. (1983). Individual differences and organizational. the research questionnaire
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P. y Perdomo, I. (2015) Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2015; 41 (1): 115-129

- Segredo, A. (2015). Clima Organizacional en la gestión para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2013; 39 (2): 385 - 393
- Tobar, F., Modelos de gestión en salud. Buenos aires. 2002
- Toro. (2005). Clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas. Medellín: Cincel.
- Vásquez, K. (2015) Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud llama (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Chiclayo)

ANEXOS

Anexo 1

Ficha técnica del instrumento de clima organizacional

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento	Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional – V.02
Autor del instrumento	Ministerio de Salud (2011)
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de clima organizacional en las instituciones de salud
Usuarios	Profesionales de salud
Características y modo de aplicación	<p>El cuestionario está diseñado con 28 ítems, divididos en tres dimensiones del variable clima organizacional. Las dimensiones son Talento humano (11 ítems), diseño organizacional (9 ítems) y cultura organizacional (8 ítems). Cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4). La aplicación es individual y anónima.</p>
Procedimiento	<p>Los trabajadores de salud evalúan el clima organizacional de la institución de salud en la que trabajan. Los materiales que emplean: un lapicero y un borrador.</p>
Validación	<p>El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado aplicable.</p>
Confiabilidad	<p>El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 25 trabajadores, y a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un resultado de muy alta confiabilidad (0,894)</p>
Baremos o Niveles de rango	<p>No favorable 28 – 55 Regular 56 – 83 Favorable 84 - 112</p>

Anexo 2

“Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo.”

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del modelo o protocolo: a de plan de mejora para el Clima Organizacional.

Dirigido a: Trabajadores del Centro de Salud José Olaya

Autor: Br. María Alejandra Cortéz Díaz

II. PRESENTACIÓN

En la actualidad es de mucha importancia para las organizaciones de salud generar un clima organizacional sano, en el que los empleados se encuentren satisfechos y además comprometidos con su trabajo, de tal manera que se pueda lograr mayor productividad y brindar un mejor servicio al usuario. Para conocer a detalle el tipo de clima organizacional en la organización es necesario realizar mediciones las cuales revelen los factores y características por las cuales los empleados se sientan satisfechos o insatisfechos, de esa manera esa evaluación y análisis previo del clima organizacional nos permitirá diseñar y proponer un programa que permitan reforzar y mejorar las condiciones actuales de la organización.

Esta propuesta tiene la finalidad de mejorar el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, basándose en los resultados de la aplicación del instrumento el cual analizó y evaluó los factores y características del clima organizacional de dicha organización para posteriormente desarrollar la propuesta. Este plan de mejora va dirigido a todos los trabajadores del Centro de Salud José Olaya, sin excepción alguna y será desarrollada durante su jornada laboral y en un tiempo establecido. Con esta propuesta se pretende lograr proponer nuevas acciones que permitan mejorar los resultados obtenidos para el bienestar de la organización.

III. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA / DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El significado de esta propuesta de plan es proponer acciones de mejora derivadas de los resultados y las cuales se verán reflejadas en una mayor satisfacción, motivación y desempeño de los trabajadores y en el ambiente mismo de la organización. Los resultados del clima organizacional no son solo responsabilidad de los directivos de una organización, sino que los mismos son corresponsabilidad de los jefes de las demás áreas, a los que se les asigna funciones para que puedan orientar al resto de trabajadores. Es por tal motivo que se pretende emprender las acciones necesarias que permitan involucrar procesos de mejora del clima organizacional del Centro de Salud José Olaya.

IV. Objetivos:

General:

Mejorar el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar acciones que permitan mejorar los resultados obtenidos.
- Implementar actividades que mejoren la cultura organizacional del Centro Salud “José Olaya”
- Implementar actividades que mejoren el diseño organizacional del Centro Salud “José Olaya”
- Implementar actividades que mejoren el potencial humano del Centro Salud “José Olaya”

V. Justificación

El plan de mejora se realizará como consecuencia del análisis y evaluación de los resultados después de la aplicación del instrumento del MINSA para evaluar el clima organizacional 2011, se pudo observar varios aspectos con deficiencias importantes, las cuales se pretenden mejorar con dicha propuesta, para que con la ayuda de estas acciones planteadas sea más fácil mejorar los aspectos con mayores deficiencias en su desarrollo. De esta manera contribuir notoriamente en una mejoría del ambiente organizacional no solo para los trabajadores mismos sino también para toda la comunidad perteneciente. Es conveniente para todos los trabajadores que conforman el Centro de Salud y para la comunidad, que exista un ambiente organizacional adecuado no solo en infraestructura sino también en el trato al usuario y en la atención misma, creando una buena experiencia que trascienda en la organización y sobre todo se mantenga a lo largo del tiempo.

La propuesta de plan también ayudará a fortalecer las interrelaciones personales, fomentará la motivación y desempeño de los trabajadores, mejorará la atención al usuario, desarrollará la capacidad de liderazgo y en general aumentará la satisfacción de todos los que conformen dicho ambiente organizacional. Además en el aspecto metodológico aportará estrategias nuevas y modelos de propuesta, para que en futuras organizaciones, se lleven a cabo este tipo de estudios y puedan mejorar el clima organizacional no solo en áreas de salud sino también en ambientes administrativos.

VI. Fundamentos Teóricos

Plan de mejora de gestión según Donabedian

Un plan de gestión es un diseño sobre la mejor forma de manejar la organización en salud durante las actividades cotidianas y a largo plazo. Incluye los métodos convencionales de hacer diversas cosas- administrar el dinero, lidiar con las tareas actuales de la organización, abordar la forma en que las personas de la organización realizan su trabajo- y el marco general, filosófico e intelectual, en el que estos métodos operan (Pastor, 2017).

Para entender que es un plan de mejora, se debe conocer la definición mejorar, como una creación organizada de un cambio beneficioso. El mejoramiento de los procesos ha sido una base de transcendental importancia en el avance y evolución total en las organizaciones. La rapidez con la que una organización pueda perfeccionarse y mejorar para elevar su competitividad depende de la intensidad con la que lleven a cabo los programas de mejoramiento. (Pedregal, 2017)

Se puede observar que diversos autores coinciden en que el plan mejora es una forma sistemática que brinda la opción de analizar las oportunidades de mejora en los procesos de las entidades, para, a partir del análisis de las causas, desarrollar alternativas e implantar soluciones que mejoren la competitividad. Mejorar los procesos significa mejorar su eficacia (conseguir resultados planificados), su eficiencia (utilizar al máximo los recursos) y aumentar la satisfacción de todas las partes implicadas en el proceso. (Pedregal, 2017)

Según (Harrington H., 1993) un plan de mejora significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico de la organización.

Los factores determinantes para mejorar una organización consisten en mejorar los procesos, dentro de estos se considera que son imprescindibles para cumplir bien con la misión de la organización. (Secanell E., 2003)

Según (Fernández R., 2005) un plan de mejora tiene el objetivo de aumentar la capacidad junto a la eficacia de los mismos, la optimización de las formas de operar recursos empleados, la adecuación de la organización a los procesos redefinidos e identificación, resolución de incompatibilidades de normas.

El plan de mejora de procesos es el camino que le permite a las organizaciones ser más eficientes y eficaces, elevando la calidad de sus productos o servicios, ayuda a optimizar los recursos, corrigiendo los errores y deficiencias detectadas, eliminando el despilfarro; reforzando así los mecanismos internos para responder a las demandas y exigencias de sus clientes actuales y futuros. (Pedregal, 2017)

Si no hay un plan, las tareas diarias pueden ignorarse, pueden surgir emergencias con las que nadie sabe lidiar, las responsabilidades pueden no estar claras y -lo más importante- las labores de la organización pueden no hacerse bien o no hacerse en absoluto . (Achury et al., 2016)

“Un buen plan de gestión ayuda a alcanzar las metas de muchas maneras” (Achury et al., 2016).

“Aclara las responsabilidades y los roles de todos dentro de la organización, para que todos sepan lo que ella y todos los demás deben hacer” (Achury et al., 2016). “El personal sabe a quién dirigirse para obtener información, consultas, supervisión, etc.” (Achury et al., 2016). “También sabe cuáles son los límites de su propio puesto, cuándo pueden hacer algo sin tener que consultarlo con alguien y cuándo no” (Achury et al., 2016).

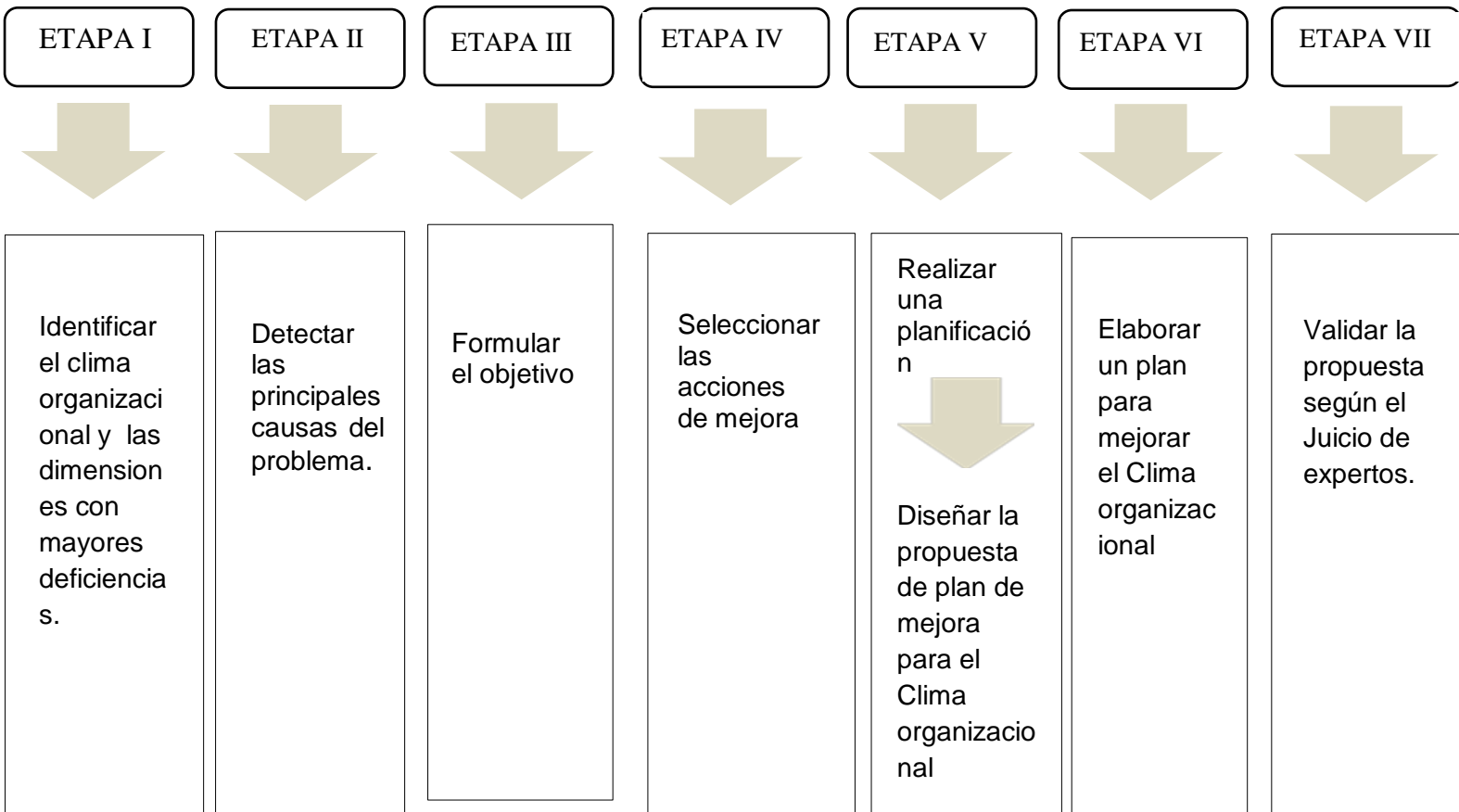
“Divide el trabajo de la organización de manera equitativa y razonable para que el trabajo de cada uno no sólo esté definido, sino que también sea factible” (Achury et al., 2016).

“Aumenta la obligación de rendir cuentas de algo, tanto internamente (cuando algo no se hace es obvio de quién era la responsabilidad) como externamente (cuanto mejor sea la gestión de la organización mejor servirá a la comunidad)” (Poleo, 2016).

“Asegura que las tareas necesarias sean asignadas al personal apropiado, y crea un plazo para que sean terminadas” (Poleo, 2016). “Las cuentas se pagan a tiempo, el personal está donde debería estar para prestar los servicios de la organización, las propuestas de financiamiento son escritas y enviadas, se encaran los problemas y, como resultado, la organización funciona sin problemas” (Poleo, 2016).

“Ayuda a que la organización se defina a sí misma” (Poleo, 2016). “Por medio del desarrollo de un plan consistente con su misión y filosofía, la organización puede saber claramente en lo que cree y comunicarle esa certeza a su personal, a su público objetivo y a toda la comunidad” (Poleo, 2016).

VII. Estructura



VIII. Estrategias para implementar la propuesta

OBJETIVOS	COMPETENCIAS	ESTRATEGIAS	CONTENIDOS	MATERIALES	TIEMPO	FECHA
OBJETIVO N°1: MEJORAR LA DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL	1. IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE MOTIVACION	-SEMINARIOS -INCENTIVOS	-PROGRAMAS DE MOTIVACION -FLEXIBILIDAD LABORAL -BENEFICIOS SOCIALES	-SALÓN DE CAPACITACIONES -COMPUTADORA -PROYECTOR -MATERIAL DE APOYO - REFRIGERIOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	
	2. IMPLEMENTAR ACTIVIDADES QUE DESTAQUEN EL COMPROMISO E IDENTIDAD DEL CENTRO DE SALUD	-DEBATE -LLUVIA DE IDEAS	-FEEDBACK CON LOS EMPLEADOS -DEFINIR LA FILOSOFIA DEL C.S -DEFINIR LA CULTURA DEL C.S. -ELABORAR UN MANUAL DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL	-SALÓN DE CAPACITACIONES -LAPICEROS -PAPELERÍA -REFRIGERIOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	
	3. REALIZAR ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	SIMULACIÓN Y JUEGO	-DINAMICAS DE INTEGRACIÓN -ACTIVIDADES DEPORTIVAS	-PAPELERÍA -LAPICEROS -REFRIGERIOS -PELOTAS Y ARTICULOS DEPORTIVOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	

OBJETIVO N°2: MEJORAR LA DIMENSION DISEÑO	1. PROGRAMAR REUNIONES ENTRE DIRECTIVOS Y TRABAJADORES, PARA QUE PARTICIPEN DE LAS DECISIONES EN EL C.S	-DEBATE - PANEL DE DISCUSION	-SOLUCIONES A POSIBLES PROBLEMAS EN LA ORGANIZACIÓN DEL C.S -PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL C.S	-SALÓN DE CAPACITACIONES - PAPELERÍA Y LAPICEROS -REFRIGERIOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	
	2. SUGERIR EL MEJORAMIENTO DE LA REMUNERACIÓN A LOS TRABAJADORES SEGÚN LAS COMPETENCIAS	INCENTIVOS	BONOS ECONOMICOS	HONORARIOS	1 VEZ AL MES	
	3. CAPACITAR A LOS TRABAJADORES SOBRE LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DEL C.S.	-CHARLAS INFORMATIVAS	-LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS DEL C.S	-SALÓN DE CAPACITACIONES -COMPUTADORA -PROYECTOR -MATERIAL DE APOYO -REFRIGERIOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	
	4. IMPLEMENTAR ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN	-SEMINARIOS -SIMULACIÓN Y JUEGO	-IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN -DINAMICAS QUE REFUERZEN LAS RELACIONES INTERPERSONALES	-SALÓN DE CAPACITACIONES -COMPUTADORA -PROYECTOR -MATERIAL DE APOYO -PAPELERÍA Y LAPICEROS -REFRIGERIOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	

OBJETIVO N°3: MEJORAR LA DIMENSION POTENCIAL HUMANO	1. CAPACITAR A LOS TRABAJADORES CON CURSOS DE ACTUALIZACIÓN PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO	-TALLERES DE ACTUALIZACIÓN -SEMINARIOS	-ACTUACIÓN Y CUIDADOS EN URGENCIAS VITALES -ESPECIALIZACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS DERIVADOS DEL MANEJO DEL PACIENTE. ETC -TEMAS SEGÚN CADA ÁREA	-SALÓN DE CAPACITACIONES -COMPUTADORA -PROYECTOR -MATERIAL DE APOYO -PAPELERÍA Y LAPICEROS -REFRIGERIOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	
	2. FORMACION DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO	-SEMINARIOS	-LIDERAZGO, ALINEAMIENTO Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO -LIDERAZGO, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CONDUCCIÓN DEL CAMBIO -LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	-SALÓN DE CAPACITACIONES -COMPUTADORA -PROYECTOR -MATERIAL DE APOYO -PAPELERÍA Y LAPICEROS -REFRIGERIOS	60 MIN (1 VEZ POR SEMANA)	
	3. DESTACAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES	-PREMIOS RECONOCIMIENTOS	-DIPLOMAS AL MEJOR TRABAJADOR DEL MES -PEQUEÑOS OBSEQUIOS SEGÚN SUS COMPETENCIAS	-DIPLOMAS -CANASTA DE VÍVERES, ETC	1 VEZ AL MES	
	4. CREAR UN AMBIENTE FISICO SANO Y AGRADABLE	-PLAN DE RENOVACIÓN DEL C.S. POR EL COMITÉ	-MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA -RENOVACION DE MOBILIARIOS	-MATERIALES DE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN -MUEBLES	—	

ix. Evaluación de la propuesta.

- Todos los programas y actividades de evaluación propuestos, deben contar con trabajadores designados formalmente por la organización y serán evaluados generalmente, en mediciones periódicas, del cumplimiento de una actividad.
- El cumplimiento del plan de mejora se puede verificar o comprobar que se está realizando adecuadamente, mediante la revisión de fichas, registros informáticos, actividades de supervisión u otros.
- Es importante que la organización analice críticamente y evalúe las actividades realizadas, y elimine o corrija aquellas que no aportan información relevante para mantener un clima organizacional favorable o contribuir a su mejoría.
- Las actividades de evaluación, sus resultados y conclusiones, deberán quedar debidamente documentadas. Esto no implica generar un reporte escrito de cada una de las actividades efectuadas, sino que exista constancia de su ejecución (en papel y/o medios digitales).

Anexo 3: Constancia de validación de la propuesta



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA PROPUESTA

JUEZ N° 1

1. NOMBRE	PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA	
PROFESIÓN	DOCENTE	
ESPECIALIDAD	INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	20 AÑOS	
CARGO	DOCENTE DE INVESTIGACIÓN EN POSGRADO	
TITULO: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA, CHICLAYO		
EN BASE A UNA CALIFICACIÓN DE 1 A 20, EVALÚE:		
1. Pertinencia: Entre el Plan de Mejora y el diagnóstico encontrado en la problemática del clima organizacional (0- 5)		05
2. Coherencia: Existe secuencia entre los objetivos del Plan de Mejora y los contenidos temáticos (0- 5)		05
3. Congruencia: Entre la propuesta del Plan de Mejora y las dimensiones e indicadores considerados en la operacionalización de la variable investigada (0- 5)		05
4. Eficiencia: Existe calidad metodológica en la propuesta del Plan de Mejora (0- 5)		05
PROMEDIO OBTENIDO:		20
5. OBSERVACIONES	Ninguna.	
6. SUGERENCIAS		

Patricia del Rocio Chavarry Ysla
ENFERMERA


JUEZ- EXPERTO
NOMBRES Y APELLIDOS



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE
LAPROPUESTA**

JUEZ N° 2

1. NOMBRE	LISSET VILLALOBOS CACHAY	
PROFESIÓN	ENFERMERA	
GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN CIENCIAS DE ENFERMERIA	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	15 AÑOS	
CARGO	ENFERMERA ASISTENCIAL	
TITULO: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA, CHICLAYO		
EN BASE A UNA CALIFICACIÓN DE 1 A 20, EVALÚE:		
1. Pertinencia: Entre el Plan de mejora y el diagnóstico encontrado en la problemática del clima organizacional(0- 5)		05
2. Coherencia: Existe secuencia entre los objetivos del Plan de Mejora y los contenidos temáticos (0- 5)		05
3. Congruencia: Entre la propuesta del Plan de mejora y las dimensiones e indicadores considerados en la operacionalización de la variable investigada (0- 5)		05
4. Eficiencia: Existe calidad metodológica en la propuesta del Plan de Mejora (0- 5)		05
PROMEDIO OBTENIDO:		20
5. OBSERVACIONES	Ninguna.	
6. SUGERENCIAS		


 JUEZ EXPERTO
 NOMBRES Y APELLIDOS



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA PROPUESTA

JUEZ N° 3

1. NOMBRE	JULIO CESAR ROMERO GAMBOA	
PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA	
ESPECIALIDAD	ENDODONCIA	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	10 AÑOS	
CARGO	DOCENTE EN PREGRADO	
TITULO: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA, CHICLAYO		
EN BASE A UNA CALIFICACIÓN DE 1 A 20, EVALÚE:		
1. Pertinencia: Entre el Plan de Mejora y el diagnóstico encontrado en la problemática del clima organizacional (0- 5)		05
2. Coherencia: Existe secuencia entre los objetivos del Plan de Mejora y los contenidos temáticos (0- 5)		05
3. Congruencia: Entre la propuesta del Plan de Mejora y las dimensiones e indicadores considerados en la operacionalización de la variable investigada (0- 5)		05
4. Eficiencia: Existe calidad metodológica en la propuesta del Plan de Mejora (0- 5)		05
PROMEDIO OBTENIDO:		20
5. OBSERVACIONES	Ninguna	
6. SUGERENCIAS		

MSc. CD. Esp. Julio C. Romero Gamboa
 Especialista en Cariología y Endodoncia
 Maestro en Gestión de Servicios de Salud
 COP 24697 / RNE 1287
JUEZ- EXPERTO
NOMBRES Y APELLIDOS

Anexo 4

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Investigador: Br. María Alejandra Cortés Díaz

Título: “Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo

Lo estamos invitando a participar en un estudio para determinar como una propuesta de plan contribuye a mejorar el clima organizacional del personal de trabajo del Centro de Salud José Olaya. Se le entregará una encuesta que debe ser llenada en forma anónima, si presenta alguna duda será resuelta por el investigador y posteriormente se procederá a la toma de una fotografía sin compromiso alguno. Guardaremos la información con Confidencialidad, los resultados serán publicados estadísticamente no se mostrará ninguna información de su identidad.

Acepto voluntariamente participar en la investigación.

Anexo 5

Cuestionario de clima organizacional

Dirigido a: Personal de Salud.

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional. Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de Salud. Este cuestionario de opinión es absolutamente anónimo, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada, según las siguientes alternativas:

Valores	Escala
1	Nunca
2	A veces
3	Frecuentemente
4	Siempre

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1.-Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer				
2.- Me río de bromas.				
3.- Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
4.- La innovación es característica de nuestra organización				

5.- Mis compañeros de trabajo toman Iniciativas para la solución de problemas				
6.- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
7.- Mi jefe está disponible cuando se le necesita,				
8.- Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
9.-Las cosas me salen perfectas				
10.- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
11.- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
12.- Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13.- Las tareas que desempeño corresponden a mí función				
14.-En mí organización participo en la toma de decisiones				
15.- Estoy sonriente				

16.-Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
17.- Mi Institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
18.-La limpieza de los ambientes es adecuada				
19.-Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
20.- Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
21.- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
22.- Cometo errores				
23.- Estoy comprometido con mi organización de salud				
24.- Las otras áreas o servicios me ayudan cuando la necesito				
25.- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26.- Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
27.- Mi salario y beneficios son razonables				
28.- Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
29.- Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
30.- Mi jefe inmediato me comunica si estoy				

realizando bien o mal mi trabajo				
31.- Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
32.- He mentido				
33.- Recibo buen trato en mi organización de salud				
34.- Presto atención a los comunicados que emiten mi jefes				

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

“Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, et al, 2010, p.200)

Se realizó una prueba piloto a 25 profesionales de una organización de salud con las mismas características y condiciones de la población. Se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad del instrumento.

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	n° de ítems
Clima organizacional	0,894	28

Se puede apreciar que el resultado de la confiabilidad para el instrumento, fue de muy muy alta confiabilidad, de acuerdo a los niveles de confiabilidad propuestos por Ruiz (2006).

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,20	Muy baja confiabilidad
De 0,21 a 0,40	Baja confiabilidad
De 0,41 a 0,60	Moderada confiabilidad
De 0,61 a 0,80	Alta confiabilidad
De 0,81 a 1	Muy alta confiabilidad

Nota: Fuente: Ruiz (2006)

Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre clima organizacional MINSA 2011

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL																													
Trabajadores	Item 1	Item 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	TOTAL GENERAL
Trabajador 1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	63
Trabajador 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	61
Trabajador 3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	65
Trabajador 4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	97
Trabajador 5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	81
Trabajador 6	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	94
Trabajador 7	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	100	
Trabajador 8	2	2	2	3	2	2	2	4	2	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	71
Trabajador 9	2	2	1	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	2	3	3	3	73
Trabajador 10	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	63
Trabajador 11	2	2	1	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	3	72
Trabajador 12	1	2	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	1	57
Trabajador 13	2	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	4	2	3	2	2	1	3	2	55
Trabajador 14	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	69
Trabajador 15	4	4	4	3	1	3	1	2	3	2	4	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	4	3	2	3	68
Trabajador 16	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	4	3	2	2	2	2	3	3	62
Trabajador 17	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	67
Trabajador 18	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	75
Trabajador 19	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	64
Trabajador 20	4	4	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	68
Trabajador 21	2	1	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	71
Trabajador 22	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	90
Trabajador 23	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	68
Trabajador 24	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	67
Trabajador 25	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	70
Vi	1.143333333	1.25	0.99	0.3	0.4	0.4	1.1	1.1	0.4	0.7	0.5	0.4	0.8	0.4	0.7	0.3	0.7	0.5	0.8	0.7	1	0.5	0.4	0.8	0.4	0.5	0.3		
Evi	19.65666667																												
K	28																												
Vt	142.8233333																												
Alfa de Cronbach (α)	0.894																												

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre clima organizacional MINSA 2011

Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre clima organizacional Interpretación: De acuerdo al análisis del resultado global en el SPSS de valores 1, 2, 3 y 4 el resultado de la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach = 0,894 nos indica que el instrumento sobre clima organizacional tiene muy alta confiabilidad

Anexo 7

Matriz de Consistencia


Título: Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Teorías	Variables	Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Técnicas	Instrumento
¿Cómo la propuesta del plan de mejora contribuye al clima organizacional en el Centro de Salud José Olaya, Chiclayo 2018?	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>-Elaborar una propuesta de plan para mejorar el clima organizacional del Centro de Salud “José Olaya” Chiclayo 2018.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>-Identificar el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya.</p> <p>-Identificar el clima organizacional según las dimensiones de la variable.</p> <p>-Diseñar la propuesta de plan de mejora para el clima organizacional.</p> <p>-Validar la propuesta de plan de mejora según el juicio de expertos.</p>	<p>El presente trabajo de investigación al ser descriptivo, no amerita hipótesis de investigación .</p> <p>(Hernandez, R. 2014, p.104)</p>	<p>Variable D:</p> <p>Teoría A: Teoría de Rensis Likert</p> <p>Teoría B: Teoría de Litwin y Stringer</p> <p>Teoría C: Teoría de Pritchard y Karasick</p> <p>Variable I:</p> <p>Teoría del plan de mejora de gestión según Donabedian</p>	<p>Variable I: Propuesta de plan de mejora</p> <p>Variable D: Clima Organizacional</p>	<p><u>Descriptiva:</u></p> <p>Porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.</p> <p><u>Cuantitativa:</u></p> <p>Porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos.</p> <p><u>Transversal:</u></p> <p>Porque Son investigaciones que estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado.</p>	<p>Diseño: Descriptivo con propuesta</p> <p>Esquema: M-O-P</p> <p>M: Personal del C.S José Olaya. O: Clima Organizacional P: Plan de Mejora</p>	ENCUESTA	CUESTIONARIO

Anexo: 8

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

RECEPCIONADO
HORA: 11:10 a.m.
FECHA: 8 Mayo 2018
FIRMA: [Firma]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del diálogo y reconciliación nacional"

Chiclayo, 05 de mayo del 2018.


Oficio Nº 12-2018-EPG/UCV/CH

DR. JORGE TICLLA REQUELME
MEDICO –JEFE DEL CENTRO DE SALUD JOSE OLAYA

ASUNTO: Apoyo con aplicación para proyecto de investigación.

Por la presente reciba mi cordial saludo y al mismo tiempo solicitar su AUTORIZACIÓN y apoyo con nuestra ESTUDIANTE MAESTRANTE del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD a la Srta. CORTEZ DIAZ, MARIA ALEJANDRA de **Código: 7001131877**, para la aplicación de su proyecto de investigación denominado **PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD JOSE OLAYA- CHICLAYO.**

Recurso a su digna persona a fin de facilitar y dar su autorización, con cargo de que al término del trabajo los resultados se entregarán a su despacho para la mejora de su gestión.


DRA. MERCEDES COLLAZOS ALARCÓN
JEFE DE POSGRADO UCV-CH

[Firma manuscrita]

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel Km. 3.5.
Tel.: (074) 481 616 Anx.: 6514.

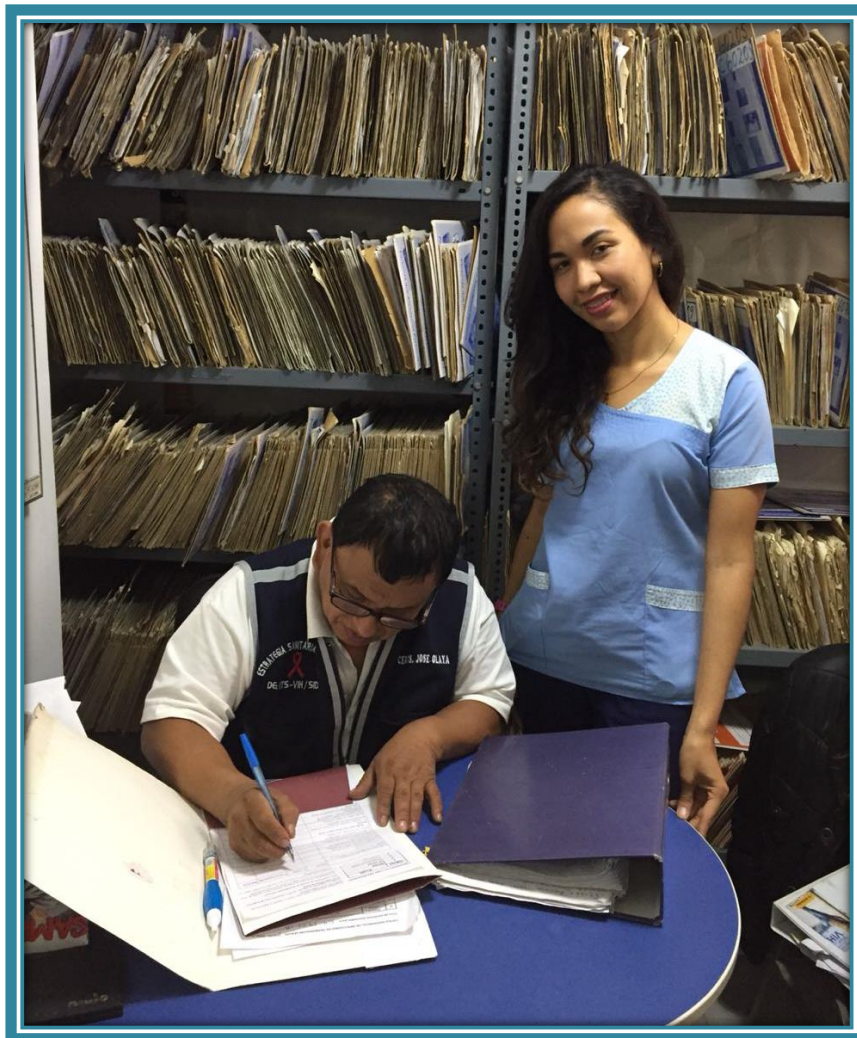
fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Anexo: 9

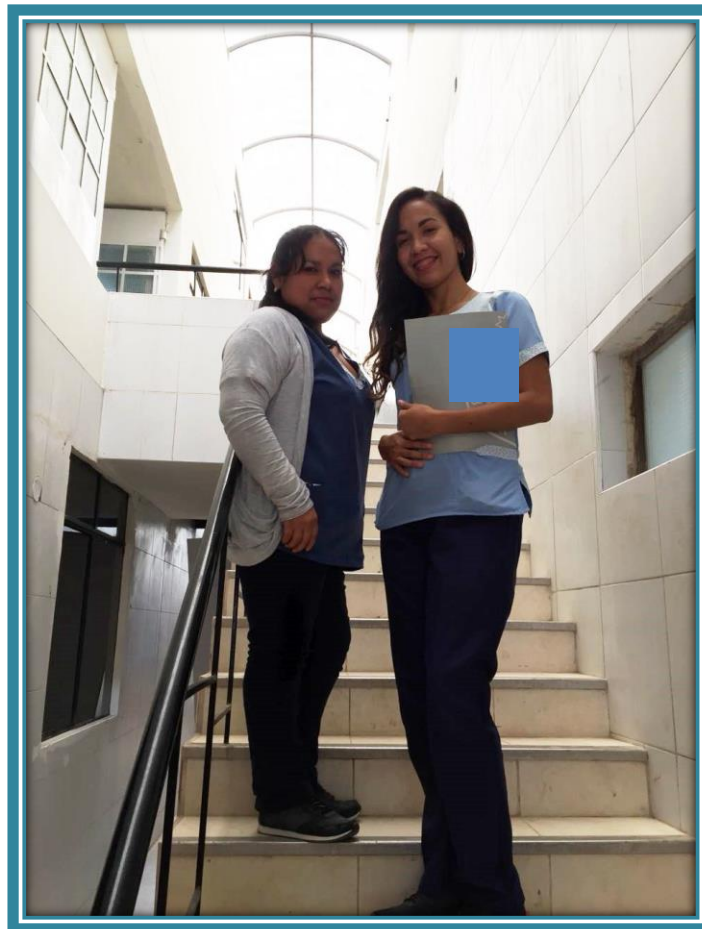
Fotos: Aplicación del instrumento en el Centro de Salud José Olaya











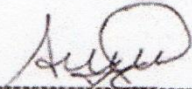
Anexo 10: Base de Datos

CONFLU	MOTIV	IDENTI	TOMA	REMU	ESTRU	COMU	INNOV	LIDERA	RECON	COMER	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34									
4	6	5	2	2	6	8	6	2	4	2	2	4	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3									
5	10	10	4	3	8	6	10	4	5	8	4	4	2	2	2	1	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
4	4	9	4	4	8	8	10	4	5	7	1	3	2	2	4	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
4	4	3	4	2	8	3	7	2	3	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
4	6	11	6	4	6	10	8	5	6	6	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	1	2	4						
6	7	11	8	2	8	12	11	7	9	8	4	3	4	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	4	3	1	4	4	4	4	1	3	4	4							
5	12	10	4	5	8	11	14	4	12	6	4	2	2	4	3	1	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	1	4	4							
6	8	12	8	8	8	12	14	8	8	7	2	2	4	4	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
4	8	8	4	2	8	6	13	4	8	6	2	2	2	4	3	1	2	2	1	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
8	12	11	8	6	6	10	16	8	9	8	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
6	7	9	2	4	6	8	7	4	8	6	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3				
8	12	11	4	6	8	12	12	8	11	8	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	9	6	4	2	8	9	7	6	5	4	3	3	2	1	2	1	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
5	8	10	6	4	6	8	10	6	7	6	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
6	8	8	6	4	6	8	8	4	7	6	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
4	8	8	4	6	8	8	8	5	9	6	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
6	8	10	4	4	6	8	11	4	8	6	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	8	12	8	4	8	10	8	7	9	8	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	12	12	6	8	8	12	10	6	10	8	4	3	3	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	11	11	6	4	8	12	13	7	10	6	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	10	11	8	2	8	9	11	4	8	2	4	4	4	4	2	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	11	11	8	2	8	11	14	7	8	6	4	2	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	8	11	6	2	7	9	11	4	10	2	2	4	3	4	2	1	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	6	11	4	2	6	6	13	3	6	4	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	1	2	2	1	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2			
5	10	11	6	2	8	12	5	8	6	3	4	3	2	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	9	10	4	2	7	7	8	3	9	6	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	10	11	8	5	8	11	12	6	9	8	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	6	7	2	4	6	6	8	4	6	4	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	5	10	4	2	4	6	5	3	5	4	2	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
5	11	12	6	4	8	12	13	6	9	6	3	4	3	3	3	1	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	10	10	6	3	8	12	11	8	9	4	3	2	3	3	4	1	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	12	11	8	4	8	12	12	8	12	6	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	7	10	4	4	8	8	4	8	4	8	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	10	8	4	4	6	10	13	7	8	4	4	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	10	9	6	6	7	11	13	5	10	8	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	9	12	4	2	7	10	8	8	11	8	3	1	2	2	2	1	4	3	2	3	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	8	10	4	6	8	9	11	4	12	8	2	3	2	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	6	8	4	2	8	6	8	4	9	6	2	3	2	2	2	1	2	2	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	5	10	6	7	8	10	8	4	4	4	1	4	3	2	2	3																																					

Yo María Alejandra Cortéz Díaz, identificado con DNI N° 47960057 egresada de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: " Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 47960057

FECHA: 28 de 08 del 2018

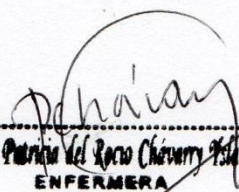
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Patricia del Rocio Chávarry Ysla**, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante: **María Alejandra Cortéz Díaz**, titulada, **Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo**, constato que la misma tiene un índice de similitud de.....**16.7%**.... verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 29 de junio del 2018



.....
Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla
ENFERMERA

.....
Dra Patricia del Rocio Chávarry Ysla

DNI: 16658907