

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**FACTORES ASOCIADOS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN EL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”.**

AYACUCHO, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Presentado por:

Bach. ROMERO GAVILAN, Betty

AYACUCHO – PERÚ

2018

A mis padres Genoveva y Pascual, mis
hermanos, mis hijos Bryan y Joselyn
personas muy importantes en mi vida,
por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su amor infinito, por darme fortaleza para vencer cada obstáculo presentado, permitiéndome llegar a esta etapa de mi vida.

A la Escuela Profesional de Enfermería, sus directivos y Docentes, por haberme permitido ser parte de ellos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCION	7
CAPÍTULO I REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
1.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES	12
1.2. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA	17
1.2. HIPÓTESIS	27
1.3. VARIABLES	27
1.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	29
 CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS	 31
2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31
2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	31
2.5. ÁREA DE ESTUDIO	31
2.6. POBLACIÓN	31
2.7. MUESTREO	32
2.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
2.9. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	33
 CAPÍTULO III RESULTADOS	 34
CAPITULO IV DISCUSIÓN	40
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	51

**FACTORES ASOCIADOS AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”.
AYACUCHO, 2017**

Autor:

Bach. ROMERO GAVILAN, Betty

RESUMEN

El clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y ejerce una influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. El **Objetivo** fue determinar los factores asociados al clima organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017. Los **Materiales y métodos** de la investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal, correlacional; la población y muestra estuvo constituida por 55 trabajadores profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Licenciados La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de salud del Perú (2009). **Resultados:** El 76.4% (42) de trabajadores del Centro de salud “Los Licenciados”, percibe que el Clima Organizacional está por mejorar, el 16.4% (9), manifiesta que el Clima es No saludable y el 7.3% (4) refieren que el Clima Organizacional es Saludable. En **Conclusión:** El Clima Organizacional del Centro de Salud “Los Licenciados”, está por mejorar en las tres dimensiones del Clima: Potencial humano (67.3%), Diseño Organizacional (58.2%) y Cultura Organizacional (80%). Esta percepción es generalizada en los trabajadores y no está asociada ($p>0.05$) a la edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicio.

Palabras clave: Clima organizacional, Dimensiones del Clima Organizacional.

**FACTORS ASSOCIATED WITH THE ORGANIZATIONAL CLIMATE
AT THE “LOS LICENCIADOS” HEALTH CENTER.
AYACUCHO, 2017**

Author:

Bach. ROMERO GAVILAN, Betty

ABSTRACT

The organizational climate is the working environment perceived by the members of the Organization and exerts a direct influence on the behavior and performance of individuals. The **objective** was to determine the factors associated with the organizational climate at the Centre of health "The graduates". Ayacucho, 2017. **Materials and methods** the research was quantitative, descriptive, transversal and correlational study; population and sample was made up of 55 professional health workers who work at the Centre of health licensed. Ayacucho 2017. We used the questionnaire of organizational climate of the Ministry of health of Peru (2009). **Results:** The 76.4% (42) of the center of "The graduate" health workers, perceived organizational climate is improving, the 16.4% (9), says that the climate is not healthy and the 7. 3% (4) refer to the organizational climate is healthy. In **Conclusion:** El Clima Organizacional del Centro de Salud “Los Licenciados”, está por mejorar en las tres dimensiones del Clima: Potencial humano (67.3%), Diseño Organizacional (58.2%) y Cultura Organizacional (80%). Esta percepción es generalizada en los trabajadores y no está asociada ($p>0.05$) a la edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicio.

Key words: Organizational climate, dimensions of organizational climate.

INTRODUCCIÓN

En una organización, todos sus componentes se desenvuelven espontáneamente en un entorno constituido por normas y directivas que orientan la dirección de la organización en la cual repercute como éxito y prestigio en la sociedad ⁽¹⁾.

El clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, entre otros, ejerce una influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Las personas que laboran en las instituciones se ven expuestas a una serie de estresores, que afectan la productividad, la calidad de atención y la interrelación intra y extra institucional ⁽²⁾.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en establecimientos de salud y potencia aspectos como eficacia, diferenciación, innovación y adaptación, sabiendo que

estos factores son determinantes para el éxito de toda organización, y son parte del comportamiento organizacional ⁽³⁾.

En este sentido, los profesionales de la salud están en contacto permanentemente con el usuario y sus familiares, favoreciendo su atención y satisfacción; para el cual se debe tener en cuenta lo importante del clima organizacional en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales ⁽⁴⁾.

Durante el Internado de experiencia comunitaria en un establecimiento de salud del primer nivel de atención (Huascahura); se pudo apreciar a los profesionales de dicho establecimiento con alguna frecuencia cansados, con escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es muchas veces inferior a su formación y comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al usuario en la entrega de atención y cuidados de éste. De la misma forma, la diversidad de los turnos dificulta la vida familiar, por lo que el profesional de salud requiere de mucho esfuerzo para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Así también, la remuneración muchas veces insuficiente los obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática podría generar consecuencias negativas,

tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los usuarios que se atienden; repercutiendo en el clima laboral y organizacional, con la consiguiente repercusión en la satisfacción laboral de los profesionales y en la calidad de la atención que brindan.

En tal sentido el Centro de Salud “Los Licenciados” no es ajeno a esta realidad que es recurrente en establecimientos de salud; cuenta con 90 trabajadores entre personal administrativo y personal asistencial contratados y nombrados, esto nos permite prestar mayor importancia al clima organizacional y sus factores, ya que es necesario que se estudie y comprenda dichas variables en bien del desempeño organizacional. Además, a la fecha no se cuenta con un diagnóstico sobre estos temas tan importantes, más si continúan los reportes de denuncias entre trabajadores, colegas y compañeros de trabajo, evidenciando de esta manera un clima tenso que no contribuye en el desarrollo de los trabajadores y por ende de la institución.

Los resultados al que se ha arribado, permitirá efectuar propuestas de mejora continua tanto a nivel de diseño o rediseño de la estructura organizacional, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones entre otros; por parte de los miembros del establecimiento.

Los resultados de la presente investigación permiten tener información relevante y fidedigna que contribuyen en alcanzar alternativas de solución al problema de investigación identificado, los cuales están repercutiendo en la calidad de atención y la productividad.

En tal sentido nos propusimos desarrollar el estudio titulado **FACTORES ASOCIADOS AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”. AYACUCHO 2017**, de acuerdo a los antecedentes el enunciado del problema fue: ¿Cuáles son los factores asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017? Teniendo en cuenta lo anterior, la investigación tuvo como objetivo general: Determinar los factores asociados al clima organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017.

Siendo los objetivos específicos:

- Identificar el Clima organizacional en las dimensiones: Cultura de la organización, Diseño organizacional, Potencial Humano.
- Identificar los factores del profesional como: Edad, Sexo, Condición Laboral, Tiempo de servicio.
- Relacionar los factores del profesional de Salud identificados con el Clima organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”

La hipótesis propuesta fue: La edad, sexo, condición laboral, tiempo de servicio de los profesionales que laboran son factores asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017.

El informe cuenta con los siguientes capítulos: Introducción, Revisión de la literatura, Materiales y métodos, resultados y Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Rosero R., Ramírez C., en Bogotá - Colombia, el 2007, realizaron su estudio titulado: “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá”. El objetivo fue medir el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboren en unidades de cuidado intensivo de tres hospitales. Material y métodos: El estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra constituido por 26 profesionales de enfermería. El instrumento fue el desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979, denominado escala general de satisfacción NTP 394 (Overall Job Satisfaction). Las conclusiones fueron entre otras: “Los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado intensivo tiene diferentes factores estresantes que han sabido sobrellevar y que han contribuido siempre en el grado de satisfacción laboral del profesional. Los profesionales a pesar de todos los esfuerzos físicos y mentales

que depositan en esta labor, son personas que se encuentran satisfechas con respecto a los factores intrínsecos (autoestima, motivación, asertividad, identidad, relaciones sociales) que influyen en el gusto por su trabajo. Por otro lado se encuentra que desearían tener reconocimiento por su trabajo y tener mayores oportunidades para ascender a un puesto de mayor relevancia dentro del hospital”⁽⁵⁾.

Yañez G., Arenas C., Ripoll N., en Chile, el 2010, realizaron el estudio titulado: “Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general”, el objetivo fue evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. El método fue descriptivo de corte transversal. El instrumento fue una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo (SRIT) la cual obtuvo una confiabilidad de 0,94 evaluada a través de la consistencia interna con el alfa de Crombach. La población estuvo conformada por 209 trabajadores de un hospital, para lo cual se utilizó un muestreo estratificado bietápico. Los resultados fueron que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas los resultados reflejan claramente la relevancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas en comparación con una satisfacción baja con sus pares⁽⁶⁾.

Chiang Vega, María y otros, en Chile, el 2007, realizaron un estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital tipo 1”. El objetivo fue determinar el clima organizacional y la

satisfacción laboral de trabajadores de instituciones del sector público. La muestra estuvo compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios del hospital público. El método fue descriptivo de corte transversal mediante la aplicación de dos instrumentos, una para medir clima organizacional de Koys y Decorttis (1991), y otra para medir satisfacción laboral basada en Melia y Piero (1990). Las conclusiones fueron entre otros: “Se encontró que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral y que la satisfacción laboral se puede expresar mediante seis factores son: satisfacción por el trabajo, por las oportunidades de desarrollo, por el ambiente físico, por la forma como se realiza, por la relación subordinado y supervisor y por la remuneración ⁽⁷⁾

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Arredondo Baquerizo, Digna, en Perú, el 2008, realizó su estudio titulado: “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto”. El objetivo fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital “Félix Mayorca Soto”, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. El método fue descriptivo de corte transversal y correlacional. Los instrumentos fueron confiables y validados para su uso en el Perú, el ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. La muestra estuvo conformada por 119 trabajadores. Sus resultados fueron que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias

estadísticamente significativas entre obstetrices y enfermeros, obstetrices y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos en cuanto a la correlación entre ambas variables se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la Inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional”⁽⁸⁾.

Alvarado Parraga, L., Tellez Oviedo S., en Lima, el 2007, realizaron el estudio: “Cultura Organizacional en los Servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón”. El objetivo fue determinar la cultura organizacional de los servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón (INCOR). El método fue descriptivo de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento de cultura organizacional validada por juicio de expertos, La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería de los servicios de cardiología y cirugía cardiovascular del INCOR. Sus conclusiones fueron que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio, referente principalmente a liderazgo, motivación y toma de decisiones, las autoras describen que los servicios de hospitalización probablemente están intentando mejorar sus niveles de productividad, calidad y comunicación⁽⁹⁾

Vásquez Sosa, Sheila, en Lima, el 2006, realizó el estudio titulado: “Nivel de motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. El objetivo fue

determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Sus resultados fueron: “...la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja...”⁽¹⁰⁾

1.1.3. Antecedentes regionales

Solier V. Cisneros T. en Huanta 2014, realizaron el estudio titulado: Incidencia de la cultura y clima organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el hospital de Apoyo de Huanta "Daniel Alcides Carrión" el objetivo fue: Analizar los elementos de la Cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la Dirección de Personal en el Hospital de Apoyo de Huanta. El método fue descriptivo correlacional, el instrumento que utilizaron fue el cuestionario para medir la efectividad del clima organizacional en los trabajadores del hospital sobre la cual obtuvo una confiabilidad de 0.95 con el alfa de crombach. La población estuvo conformada por 144 trabajadores del hospital, para lo cual se utilizó un muestreo estratificado bietápico. Los resultados fueron que la satisfacción laboral está asociada de manera directa con el clima organizacional.

Ledesma, F. 2016 realizó el estudio titulado: “Satisfacción y Compromiso Laboral del Personal de Salud de la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho, 2014”, el objetivo fue: Determinar la relación entre satisfacción y el compromiso laboral del personal de Salud de la Micro Red San Juan Bautista. El método fue cuantitativo, aplicativo, correlacional no experimental transversal. La población estuvo constituida por 102 trabajadores. La técnica fue la entrevista y el instrumento fue la encuesta validada por el MINSA con un grado de confiabilidad del 95%. Los resultados fueron que el mayor porcentaje de la población presenta compromiso laboral medio.

1.2. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA

1.2.1. Clima organizacional ⁽¹¹⁾

La aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales; es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (Interior) a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior); sin embargo, el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

1.2.2. Teorías del clima organizacional

Son muchas las teorías que explican el clima organizacional, a continuación mencionaremos las más relevantes:

Hall, Propone el clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Brown Y Moberg, Sostiene que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Chiavenato, especifica que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Según Resolución Ministerial N° 622 – 2008/MINSA “Aprueban documentos técnicos para el estudio de Clima Organizacional 2008 – 2011” y “Metodología para el estudio de Clima Organizacional”. Lineamientos que direccionan los estudios de intervención del clima organizacional en el Ministerio de Salud (MINSA).

El presente trabajo de investigación se basa sobre las teorías de Litwin y Stringer.

1.2.2.1. Teoría del clima organizacional según Litwin y Stringer

Esta teoría intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima.

Describe además los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo. Los objetivos que se plantearon fueron:

- Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional.
- Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual.
- Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales tales como: satisfacción personal y desempeño organizacional.

Definen clima organizacional como “conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación”⁽¹⁴⁾

Dada esta definición explican que el concepto de clima es un constructo molar que: primero, permite analizar los determinantes de la conducta motivada en situaciones sociales complejas. Segundo, simplifica los problemas de medición de determinantes situacionales al permitir a los individuos involucrados en la situación pensar en términos más integrales sobre su experiencia. Tercero, la posible caracterización de los elementos que influyen e intervienen en la situación, y los cuales pueden ser categorizados para establecer comparaciones inter-ambientales⁽¹⁴⁾

Entre los factores que intervienen en el clima organizacional, los autores describen lo siguiente: Primero, aquellos aspectos formales de la organización como son la estructura organizativa, las políticas gerenciales, los procesos de

comunicación y los patrones de liderazgo, que tienen influencia en las motivaciones y comportamiento de los individuos, y que a su vez influyen en la productividad organizacional. Segundo, los patrones gerenciales, que son indicadores de los niveles de motivación y producción alcanzados en la empresa, ya que determinan los niveles de exigencia y desempeño que deben tener los empleados y de igual forma el nivel de riesgo y responsabilidad que aceptan y por otra parte organizan y reglamentan el sistema de recompensa orientado a la realización del trabajo y logro de metas. Tercero, un conjunto de variables relacionadas con la calidad de las relaciones interpersonales como son: clima de amistad, identificación grupal, lealtad hacia la empresa y cordialidad. Estas variables son determinantes y necesarias para una sana integración de los miembros de la organización y para el logro de la productividad grupal y organizacional ⁽¹⁷⁾.

Las dimensiones se relacionan o influyen directamente sobre las conductas motivadas y miden cambios en la organización. Estos autores identificaron nueve dimensiones del clima: estructura, responsabilidad, calor, apoyo, recompensa, conflicto, identidad, riesgo y estándares de desempeño. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. El medir con precisión el estado de estas relaciones es un elemento clave a la hora de determinar el clima de la

organización. Un buen ambiente de trabajo se basa en relaciones estables y positivas entre los miembros de la organización.

El clima organizacional influirá dependiendo como actúa el líder frente a los trabajadores, siendo este percibido por dichos miembros de acuerdo al tipo de comportamiento que muestre el líder, sea este de empatía, proactivo con trato horizontal, de ser así el efecto que cause será positivo, es decir; los trabajadores incrementaran su eficacia laboral⁽⁶⁾.

Sin embargo cuando hay líderes que ponen barreras para con los trabajadores como la apatía, trato vertical, autoritarismo y con poca tolerancia desmotivando de esta manera al trabajador en la realización de su función el efecto será negativo repercutiendo esto en la productividad de la empresa siendo este de éxito o fracaso⁽⁶⁾.

1.2.3. Importancia

El clima organizacional es importante porque, encamina su gestión, permite continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, mejora e incide de manera directa en la organización, en consecuencia mejora la calidad de atención a los usuarios, por ello se considera un factor clave en el desarrollo de las instituciones⁽¹⁹⁾.

El estudio del clima organizacional, permite conocer en forma científica y sistemática las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de

manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional.

Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación, así mismo se replanteara el trabajo a corto, mediano y largo plazo alcanzando logros y cumpliendo metas gracias al desempeño de los trabajadores en dicha institución, siendo los beneficiarios directos los usuarios del Centro de Salud los Licenciados.

1.2.4. Características del clima organizacional ⁽²⁰⁾

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc).

1.2.5. Dimensiones del clima organizacional ⁽¹⁵⁾

1.2.5.1. Potencial humano

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

VARIABLE	DIMENSIONES
Potencial humano	Liderazgo
	Innovación
	Recompensa
	Confort

- **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.
- **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al

empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

1.2.5.2. Diseño organizacional (estructura)

Las organizaciones son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

VARIABLE	DIMENSIONES
Diseño organizacional	Estructura
	Toma decisiones
	Comunicación Organizacional
	Remuneración

- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores, sea por un trabajo bien realizado

1.2.5.3. Cultura de la organización

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

VARIABLE	DIMENSIONES
Cultura de la organización	Identidad
	Conflicto y Cooperación
	Motivación

- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización
- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Los factores motivadores se centran en el contenido del trabajo, en las tareas que se van a desarrollar, por lo que son internos al mismo, los cuales son la causa principal de satisfacción.

1.2.5.4. Factores del clima organizacional

En América Latina se suele utilizar la denominación "estudios de factores Asociados" a los trabajos de análisis e investigación desarrollados a partir de la interrelación entre resultados de pruebas e información recogidos principalmente a través de los cuestionarios complementarios.

Entendemos por factores asociados, a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al recaer sobre este la responsabilidad de la variación o de los cambios. Existe diferentes factores entre estos el factor personal, laboral, etc.¹⁹

Rivera²¹, justifica a través de diversos estudios que cita en su investigación, algunas conclusiones importantes. Por ejemplo, muestra un efecto positivo de la **edad** sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlacional significativamente con la **antigüedad** en la organización. En cuanto a la **edad**, manifiesta que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más **edad** tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso.

También es importante mencionar que el **número de años** que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo, estaban positivamente relacionados con el compromiso, mientras que el número de años en que los trabajadores están en el mismo puesto influye negativamente en los cambios organizacionales.

El efecto del **sexo**, por su parte, no ha sido claramente definido ya que se encuentran resultados de mayor grado de compromiso en mujeres como en hombres respectivamente.

1.3. HIPÓTESIS

H₁: La edad, sexo, condición laboral, cargo, tiempo de servicio del personal que labora son factores asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017

H₀: La edad, sexo, condición laboral, cargo, tiempo de servicio del personal que labora no son factores asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017.

1.4. VARIABLES

1.4.1. Variable Independiente: Factores asociados

Dimensiones:

- Personal: Edad, Sexo.
- Laboral: Condición Laboral, Cargo, Tiempo de servicio

1.4.2. Variable Dependiente: Clima Organizacional

Dimensiones:

- Potencial Humano
- Diseño de la organización
- Cultura de la organización

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIÓN		INDICADOR	VALOR	ESCALA
Factores asociados	Personal	Edad	Número de años cumplidos en el momento de la entrevista.	• < de 24 años • 25 – 34 años • 35 – 44 años • > de 45 años	Intervalo
		Sexo	Género que identifica al individuo.	• Femenino • Masculino	Nominal
	Laboral	Condición Laboral	Situación laboral actual con la institución en la que labora.	• Contratado • Nombrado	Nominal
		Cargo	Tipo de responsabilidad asignada en el servicio.	• Jefa(e) de Servicio • Personal Administrativo • Personal Asistencial	Nominal
		Tiempo de servicio	Número de años que labora en la institución	• Menor de 5 años • 5 – 14 años • Mayor de 15 años	Ordinal

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR	ESCALA
Clima organizacional	Potencial humano	No saludable	(34-67 puntos)	Ordinal
	Diseño organizacional	Por mejorar	(68-103 puntos)	
	Cultura de la organización	Saludable	(104-136 puntos)	

Fuente: Documento Técnico: metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: ministerio de salud; 2009

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicativa.

2.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Nivel descriptivo.

2.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Transversal correlacional.

2.5 ÁREA DE ESTUDIO

Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017.

Dirección: Urb. Los Licenciados Mz.“E” lt -18 .

Red: Huamanga.

Micro red: Licenciados.

Nivel de Complejidad: I-4

2.6. POBLACIÓN

Consta de 55 trabajadores profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2017.

2.7. MUESTREO

De tipo censal, constituido por la totalidad del universo de 55 personas; es decir el 100% de la población.

2.7.1. Los criterios de inclusión, estuvo dado por

- Trabajadores asistenciales, administrativos, de servicio que acepten firmar el consentimiento informado.
- Trabajadores asistenciales, administrativos, de servicio de ambos sexos, de condición laboral nombrado o contratado.

2.7.2. Criterios de Exclusión fueron

- Trabajadores asistenciales, administrativos, de servicio que no deseen participar en el llenado del cuestionario de preguntas.
- Trabajadores asistenciales, administrativos, de servicio que se encuentren con licencia al momento de aplicar la prueba.

2.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos utilizada fue la Entrevista.

El Instrumento de medición: fue el test de Rensis Likert el cual ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados.⁽¹¹⁾.

2.9. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS

2.9.1. Recolección de datos

Obtenido el permiso y la autorización correspondiente por parte de las autoridades, se procedió a desarrollar la evaluación del clima organizacional en el establecimiento de salud.

2.9.2. Método de análisis de la información

Para el procesamiento de datos se empleó una computadora Pentium IV, la que tiene software para análisis estadístico como SPSS v. 22, así como STATA v. 12, para la elaboración de gráficos se empleó Microsoft Excel XP y para el procesamiento de texto se empleó el Microsoft Word Xp.

Los datos son presentados en cuadros estadísticos simples y compuestos de acuerdo a los objetivos propuestos. Para el análisis estadístico de datos se utilizó la prueba de asociación estadística Chi Cuadrado de Pearson.

CAPITULO III

RESULTADOS

**TABLA N° 01. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS DIMENSIONES:
CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN, DISEÑO ORGANIZACIONAL,
POTENCIAL HUMANO. CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”.**

AYACUCHO, 2017

CLIMA	DIMENSIÓN					
	POTENCIAL HUMANO		DISEÑO ORGANIZACIONAL		CULTURA ORGANIZACIONAL	
	N	%	N	%	N	%
NO SALUDABLE	15	27,3	22	40,0	3	5,5
POR MEJORAR	37	67,3	32	58,2	44	80,0
SALUDABLE	3	5,5	1	1,8	8	14,5
TOTAL	55	100,0	55	100,0	55	100,0

Fuente: Encuesta de Rensis Likert aplicado a los trabajadores del Centro de Salud los Licenciados.

En la tabla N° 01 se identifica, que del 100% (55) de trabajadores encuestados con respecto a la dimensión Potencial Humano, el 67.3% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 27.3% refiere que no es saludable y solo el 5.5% califica como saludable. En relación a la dimensión Diseño Organizacional, el 58.2% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 40.0% refiere que no es saludable y solo el 1.8% califica como saludable. Con respecto a la dimensión Cultura Organizacional, el 80.0% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 5.5% refiere que no es saludable y el 14.5% califica como saludable.

**TABLA N° 02. CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA EDAD DE
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”.
AYACUCHO, 2017**

CLIMA	EDAD						TOTAL	
	25 - 34 años		35 – 44 años		Mayor de 45 años			
	N	%	N	%	N	%	N	%
NO SALUDABLE	1	9.1	3	13.6	5	22.7	9	16.4
POR MEJORAR	9	81.8	18	81.8	15	68.2	42	76.4
SALUDABLE	1	9.1	1	4.5	2	9.1	4	7.3
TOTAL	11	100	22	100	22	100	55	100

Fuente: Encuesta de Rensis Likert aplicado a los trabajadores del Centro de Salud los Licenciados.

$$\text{Pearson } \chi^2 (4) = 1.6964 \quad P = 0.791$$

En la tabla N° 02 se identifica, que del 100% (55) de trabajadores encuestados que tienen entre 25 – 34 años; el 81.8% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 9.1% refiere que no es saludable así como saludable respectivamente. En relación a los que tienen entre 35 – 44 años, el 81.8% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 13.6% refiere que no es saludable y solo el 4.5% califica como saludable. En respecto a los que son mayores de 45 años, el 68.2% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 22.7% refiere que no es saludable y el 9.1% califica como saludable.

Como el valor de $p > 0.05$ a un nivel de confianza de 95% y grado de libertad 4, se asegura que no existe asociación estadística entre el clima organizacional y la edad.

**TABLA N° 03. CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO AL SEXO DE
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”.
AYACUCHO, 2017**

CLIMA	SEXO				TOTAL	
	Femenino		Masculino			
	N	%	N	%	N	%
NO SALUDABLE	6	16.7	3	15.8	9	16.4
POR MEJORAR	28	77.8	14	73.7	42	76.4
SALUDABLE	2	5.5	2	10.5	4	7.3
TOTAL	36	100	19	100	55	100

Fuente: Encuesta de Rensis Likert aplicado a los trabajadores del Centro de Salud los Licenciados.

$$\text{Pearson } \chi^2 (2) = 0.4557 \quad P = 0.796$$

En la tabla N° 03 se identifica, que del 100% (55) de trabajadores encuestados que son del sexo Femenino; el 77.8% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 16.7% refiere que no es saludable y solo el 5.5% refiere que es saludable. En relación al sexo Masculino; el 73.7% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 15.8% refiere que no es saludable y el 10.5% refiere que es saludable.

Como el valor de $p > 0.05$ a un nivel de confianza de 95% y grado de libertad 2, se asegura que no existe asociación estadística entre el clima organizacional y el sexo.

**TABLA N° 04. CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA
CONDICION LABORAL DE TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD “LOS LICENCIADOS”. AYACUCHO, 2017**

CLIMA	CONDICION LABORAL				TOTAL	
	Nombrado		Contratado			
	N	%	N	%	N	%
NO SALUDABLE	5	17.9	4	14.8	9	16.4
POR MEJORAR	21	75.0	21	77.8	42	76.4
SALUDABLE	2	7.1	2	7.4	4	7.2
TOTAL	28	100	27	100	55	100

Fuente: Encuesta de Rensis Likert aplicado a los trabajadores del Centro de Salud los Licenciados.

$$\text{Pearson } \chi^2 (2) = 0.0930 \quad P = 0.955$$

En la tabla N° 04 se identifica, que del 100% (55) de trabajadores encuestados que son de condición laboral Nombrado; el 75.0% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 17.9% refiere que no es saludable y el 7.1% refiere que el clima es saludable. En relación a los trabajadores de condición laboral Contratado; el 77.8% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 14.8% refiere que no es saludable y el 7.4% refiere que el Clima es saludable.

Como el valor de $p > 0.05$ a un nivel de confianza de 95% y grado de libertad 2, se asegura que no existe asociación estadística entre el clima organizacional y la condición laboral.

TABLA N° 05. CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO AL TIEMPO DE SERVICIO DE TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”. AYACUCHO, 2017

CLIMA	TIEMPO DE SERVICIO						TOTAL	
	Menor a 5 años		5 - 14 años		Mayor de 15 años			
	N	%	N	%	N	%	N	%
NO SALUDABLE	3	13.6	1	6.2	5	29.4	9	16.4
POR MEJORAR	17	77.3	14	87.6	11	64.7	42	76.4
SALUDABLE	2	9.1	1	6.2	1	5.9	4	7.2
TOTAL	22	100	16	100	17	100	55	100

Fuente: Encuesta de Rensis Likert aplicado a los trabajadores del Centro de Salud los Licenciados.

$$\text{Pearson } \chi^2 (4) = 3.6018 \quad P = 0.463$$

En la tabla N° 05 se identifica, que del 100% (55) de trabajadores encuestados que trabajan menos de 5 años; el 77.3% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 13.6% refiere que no es saludable y el 9.1% refiere que el clima es saludable. En relación a los trabajadores que tienen entre 5 – 14 años de servicio; el 87.6% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 6.2% refiere que no es saludable y otro 6.2% percibe que el Clima es saludable. De los trabajadores que tienen más de 15 años de servicio; el 64.7% califica que el Clima organizacional está por mejorar, el 29.4% refiere que no es saludable y solo el 5.9% percibe que el Clima es saludable. Como el valor de $p > 0.05$ a un nivel de confianza de 95% y grado de libertad 4, se asegura que no existe asociación estadística entre el clima organizacional y el tiempo de servicio.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

El Clima Organizacional es la percepción que la persona tiene de la organización para la cual labora, y la opinión que se haya formado de ella, siendo el reflejo de los valores culturales más profundos de la organización, por lo que se puede inferir que el Clima es el ambiente de trabajo propio de la organización (Likert, 1967; Davis, 1985).

Según Alexis P. Gonçalves “el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen”¹¹.

En la tabla N° 01 se aprecia que el mayor porcentaje de trabajadores, refiere que el clima organizacional está “por mejorar”; seguido de la percepción de “no saludable” en las tres dimensiones del Clima, por lo tanto esta percepción se podrá

ver reflejado en el tipo de atención de estos hacia los usuarios externos en los diferentes consultorios de atención del Centro de Salud “Los Licenciados”.

Alvarado Parraga, L., Tellez Oviedo S., en Lima, el 2007, realizaron el estudio: “Cultura Organizacional en los Servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón”. El objetivo fue determinar la cultura organizacional de los servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón (INCOR). El método fue descriptivo de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento de cultura organizacional validada por juicio de expertos, La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería de los servicios de cardiología y cirugía cardiovascular del INCOR. Sus conclusiones fueron que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio, referente principalmente a liderazgo, motivación y toma de decisiones, las autoras describen que los servicios de hospitalización probablemente están intentando mejorar sus niveles de productividad, calidad y comunicación⁽⁹⁾

Nuestros estudios coinciden con el de Alvarado, porque de igual manera también nosotros encontramos al clima organizacional por mejorar, puesto que, los trabajadores perciben el clima de su organización en su dimensión cultura organizacional que está por mejorar, este estudio permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo que afectan el compromiso y el desempeño del potencial humano.

De igual manera en la Tabla N° 02 y 03, se aprecia que la opinión del personal que labora en el establecimiento en estudio; en todas las edades manifiestan que el Clima organizacional debe de mejorar; siendo los mayores de 45 años que también refieren que el clima organizacional es no saludable (22.7%). De igual manera tanto el sexo femenino y masculino coincide en mayoría que el Clima organizacional debe de mejorar.

Chiang M. y col. (2010), en su estudio Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad⁽¹²⁾, refiere que el compromiso de los trabajadores y el clima organizacional son relevantes en el comportamiento de las personas. Se analiza la relación entre ambos constructos según género y edad. La muestra son 64 trabajadores. Se realiza un estudio empírico transversal aplicando cuestionarios para compromiso del trabajador de Meyer y Allen (1991) y clima organizacional de Chiang et al. (2008), ambos validados. Los resultados muestran que en compromiso y clima organizacional, no hay diferencias importantes entre ambos géneros y tampoco se presentan al segmentar por edad. Si comparamos mujeres y hombres, vemos que los hombres presentan más relaciones significativas entre clima y compromiso pero de menor intensidad. Al segmentar por edad, se mantiene esta característica solo en el segmento de menos de 40 años.

Nuestros hallazgos coinciden con los de Chiang y col. Los trabajadores del centro de salud Licenciados, perciben el Clima organizacional “por mejorar”, independientemente de la edad y sexo.

También se puede apreciar en la Tabla N° 04 y 05; que la percepción de los trabajadores independientemente de la condición laboral y tiempo de servicio que tienen en el establecimiento de salud; el Clima organizacional “debe de mejorar”

La teoría de clima organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. El Clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Los empleados esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones basándose en la percepción que tienen del clima en la organización. (Davis 1985)

Para Goncalves (2000) el Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. Es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). Estas características (estructuras y procesos) de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

Podemos afirmar que cada organización de Salud tiene un ambiente o clima que lo distingue una de otra y que según Argyris se llama “El Sistema Viviente de la Organización”, para Halpyng “La Personalidad es para el Individuo como el Clima Organizacional para la Organización”. Los que dirigen una institución y pretenden tener éxito, es necesario que tengan en consideración al trabajador como un ser humano que tiene necesidades y se interrelaciona, tal como lo

sostuvo Hugo Munsterberg (considerado como padre de la psicología industrial), quien se concentró en aspectos tales como motivación, dinámica de grupo y actitudes del individuo.

Asimismo coincide con los hallazgos realizados por López y Lozano (2008), quienes investigaron los “Factores que influyen en el Clima Organizacional de los establecimientos de salud Tipo CLAS de la ciudad de Ayacucho. 2008”; en el que concluyen que el Clima Organizacional del Centro de Salud San Juan es predominantemente desfavorable; asimismo que el estilo de dirección, la disponibilidad de recursos y retribución son características organizacionales que influyen en la percepción de los trabajadores respecto al clima organizacional. Como se puede apreciar los resultados obtenidos en el presente estudio identifican que el Clima organizacional en este establecimiento no ha mejorado en el tiempo.¹³

En base a la acumulación de experiencia en una organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella (Schneider, 1975). Estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización y, por tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento adecuado ante una situación dada. De esta manera, el clima es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización ⁽¹⁸⁾. Así, el clima organizacional puede ser definido como “las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” ⁽¹⁸⁾. Luego podemos afirmar

que el clima organizacional es un constructor de grupo de trabajo, es decir, de un grupo de personas que trabajan juntas y por ello pueden compartir percepciones. En base a lo identificado y corroborado en el presente informe se infiere; que desde la percepción de los trabajadores del Centro de Salud “Los Licenciados”; el clima organizacional en el Centro de Salud está por mejorar y esta percepción es generalizada, independientemente de la condición laboral y del tiempo de servicio de los trabajadores.

Así mismo se determinó que el sexo, edad, condición laboral y tiempo de servicio no son factores que determinen el clima organizacional.

CONCLUSIONES

1. El 76.4% (42) de trabajadores del Centro de salud “Los Licenciados”, percibe que el Clima Organizacional está Por mejorar, el 16.4% (9), manifiesta que el Clima es No saludable y el 1.3% (4) refieren que el Clima Organizacional es Saludable.
2. El Clima Organizacional del Centro de Salud “Los Licenciados”, está por mejorar en sus tres dimensiones: Potencial humano (67.3%), Diseño Organizacional (58.2%) y Cultura Organizacional (80%).
3. El clima organizacional en el Centro de Salud no es favorable y debe mejorar; esta percepción es generalizada en los trabajadores, independientemente de la edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicio, es decir no está asociada ($p>0.05$) a dichas variables.

RECOMENDACIONES

1. La Dirección del Centro de Salud Licenciados debe mostrar mayor interés en este tema, porque un favorable clima organizacional permitirá un mejor desempeño y crecimiento institucional y por ende de los usuarios.
2. La Dirección debe mejorar el clima organizacional, mediante una política institucional de inclusión a todos sus miembros en todas las actividades que se puedan desarrollar.
3. Los funcionarios deben promover el desarrollo de talleres motivacionales en el que interactúen todos los trabajadores.
4. Los trabajadores del Centro de Salud “Licenciados” deben involucrarse en el fortalecimiento del clima organizacional con una participación activa para mejorar la efectividad en la atención del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vejarano, GH y Jurado, FC. “Análisis y Evaluación Del Clima Organizacional para mejorar el desempeño del personal administrativo”. Universidad Señor de Sipan sac –Chiclayo. 2006.
2. Sandoval C, M. d. Concepto y Dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.2004.
3. Bravo U.P, “Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile” Santiago de Chile. 2002.
4. Vejarano G. V. y Jurado F. C. “Análisis y Evaluación Del Clima Organizacional Para Mejorar El Desempeño Del Personal Administrativo”. Universidad Señor de Sipan sac –Chiclayo. 2006.
5. Rosero R., Ramírez C., “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá” en Bogotá, Colombia, 2007.
6. Yañez G., Arenas C., Ripoll N., realizaron el estudio titulado: “Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general” en Chile, 2010.
7. Chiang V., M., Salazar B. C. y Núñez P. A. “Clima organizacional y satisfacción laboral en establecimiento de salud estatal tipo 1”. Universidad del Bio Bio. Chile. 2007.

8. Arredondo B. D, “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto”. En Perú, 2008.
9. Alvarado P. L, Téllez O. S, “Cultura Organizacional en los Servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón”. En Lima, el 2007.
10. Vásquez S. S. M: “Nivel De Motivación Y Su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza UNMSM, 2006.
11. Ministerio de salud del Perú, “Metodología para el estudio del Clima Organizacional” RM Nro 623-2008/MINSA, Comité Técnico de Clima Organizacional – Lima, Ministerio de Salud; 2009.
12. Chiang M. y col. “Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad”.2010.
13. López y Lozano. “Factores que influyen en el Clima Organizacional de los establecimientos de salud Tipo CLAS de la ciudad de Ayacucho”. 2008.
14. Litwin, G, Stringer, H. Organizational Climate. Documento de Harvard University Press.Boston.1998.
15. Goncálvez, A. Artículo de Internet “Dimensiones del Clima Organizacional”. Sociedad Latino Americana para la Calidad (SLC). Internet. 1997.
16. Hernández, S, Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la Investigación. México: Graw Hill. 2010.
17. Marín, J. Motivation and organizational climate.Boston, Usa. Harvard. Business School Press. 2003
18. Schneider, B. Y Reichers, A. On the etiology of climates. En: Personnel Psychology. 1983, vol. 36. p 19-39.

19. Ravela, P. "Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe". Ficha 13 ¿Qué son Factores Asociados? Diciembre 2006.
20. Davis, K, (1991) Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones. Mc Graw Hill, Tercera Edición,
21. Rivera, L. *Compromiso Laboral*. Puerto Rico, Julio 2009.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la tercera fase (medición) del estudio del clima organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que Ud. percibe en su ambiente de trabajo.

A continuación presentamos un ejemplo de llenado:

“Mi jefe está disponible cuando se le necesita”

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

Agradecemos anticipadamente su colaboración”

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Sr(a) trabajador (a) el siguiente cuestionario tiene como objetivo tener información sobre el Clima Organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Le pedimos responder con veracidad, aspecto que nos permitirá tener una valiosa información que contribuirá con la salud de nuestra sociedad.

INFORMACION GENERAL

Nombre de la organización de Salud:.....

Tipo de establecimiento: (1) DIRESA (2) DISA (3) GERESA (4) Hospital (5)

Instituto (6) Red (7) Micro Red

Edad: _____ años

Sexo: (1) Masculino (2) Femenino

Grupo ocupacional:(1) Administrativo (2) asistencial

Cargo:.....

Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la institución:.....

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
DIMENSION: POTENCIAL HUMANO

TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
Las decisiones se toman en el nivel en el que se deben tomarse.					
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
Estoy comprometido con mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
Existe sana competencia entre mis compañeros					
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
Se han realizados actividades recreativas en los últimos seis meses.					
Recibo mi pago a tiempo.					

DIMENSION: DISEÑO ORGANIZACIONAL

TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
La limpieza de los ambientes es adecuada.					
Existen incentivos laborales para que yo trate mejor mi trabajo.					
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
Si me permite creativo e innovador en las soluciones de los problemas labores.					
Me siento augusto de formar parte de la organización.					
Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal					
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
En mi organización participo en la toma de decisiones					
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud					
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes					
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
En mi equipo de trabajo puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
Existe equidad en las reuniones.					
Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					

DIMENSION: CULTURA ORGANIZACIONAL

TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
La innovación es característica de nuestra organización.					
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
Mi salario y beneficios son razonables.					
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

Fuente: Documento Técnico: metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: ministerio de salud; 2009

CALIFICACIÓN

- No saludable: (34-67 puntos)
- Por mejorar: (68-103 puntos)
- Saludable: (104-136 puntos)

ANEXO N° 2

AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS



MEMORANDUM. N° 246 2017- GRDS/DR-HGA-DE-OA-UP .

A : JEFE DEL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS.

ASUNTO : AUTORIZACION DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

REF. : CARTA DE PRESENTACIÓN N° 006-2017-FCSA-UNSCH

FECHA : Ayacucho, 20 de Febrero del 2017

Por el presente comunico a usted, que en atención al documento de la referencia adjunto, se autoriza realizar la ejecución de Proyecto de Tesis "Factores Asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud Los Licenciados. 2017", a la Srta BETTY ROMERO GAVILÁN, egresada de la Escuela de Formación Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la **Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga**, quien realizará su labor durante (1 mes) continuo, con una jornada de 5 horas diarias con un total de (100) horas efectivas de ejecución de Proyecto de Tesis".



Dicha autorización obedece al Convenio Marco de Cooperación Institucional entre la Universidad San Cristóbal de Huamanga, que estipula en la **Cláusula Quinta: Responsabilidades de la Red de Salud Huamanga:** Párrafo f) "la Red de Salud Huamanga no otorgará ningún extipendio económico a los Estudiantes y/o egresados de la Universidad San Cristóbal de Huamanga quienes realicen sus prácticas Pre profesionales y/o ejecución de Proyecto de Tesis (Trabajo de Investigación) en la Sede o en los Establecimientos de Salud por no contar con presupuesto para dicho fin".

Disposición que deberá cumplir bajo estricta responsabilidad.

Atentamente,

Cc.
J.U. Abat.
Of. Personal.
Capacitación.
Interesado.

RED DE SALUD HUAMANGA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD PERSONAL
[Firma]
Econ. JESSY WILMA PALACIOS GUTIÉRREZ
JEFE DE RR.HH.

ANEXO N° 3

AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN TESIS EN EL CENTRO DE SALUD

LOS LICENCIADOS



Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Ayacucho, 23 de enero del 2017

CARTA N° 006-2017-FCSA-UNSCH

Señor

Carlos Alberto Huamani Huamán

DIRECTOR CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS -AYACUCHO

PRESENTE.-

ASUNTO: Presenta a la tesista Betty Romero Gavilán, egresada de la Escuela Profesional de Enfermería

De mi consideración;

Me dirijo a usted para presentar a Betty Romero Gavilán, egresada de la Escuela Profesional de Enfermería, quien se encuentra expeditada para la ejecución del proyecto de tesis "*Factores asociados al clima organizacional en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho. 2017*"

Considerando que la citada egresada, aspirante a título profesional de Licenciada en Enfermería ha planteado como estudio de la tesis en el Centro de Salud Los Licenciados del la Provincia de Huamanga, se hace necesario que la institución de su acertada Dirección se sirva brindar las facilidades para el cumplimiento del cometido de nuestra aspirante.

Por lo señalado, a nombre de la Facultad de Ciencias de la Salud y el mío propio expreso a usted el reconocimiento institucional por su predisposición y apoyo a la formación de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Facultad de Ciencias de la Salud
Dr. Emilio G. Ramírez Roca
DECANO

Cc.
- Interesadas (2)
- Archivo

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
RED DE SALUD HUAMANGA
SECRETARÍA
09 FEB. 2017
Reg. N°
Hora: 11:21 Firma: *[Firma]*

RED DE SALUD HUAMANGA
SECRETARÍA
N° de Reg. 43354
N° de Exp. 36016

MINISTERIO DE SALUD
JEFATURA DE LOS LICENCIADOS
Pasa a: *E. Insuado*
Para: *Debe ingresarse a mesa de partes*
1- *de la Red Hoga. Oficiamente*
2- *Autorizado por la secretaría*
07/02/17

ANEXO N° 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA: FACTORES ASOCIADOS AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO. 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL. ¿Cuáles los factores Asociados al clima organizacional en el centro de Salud los Licenciados. Ayacucho. 2017?	La edad, sexo, condición Laboral, cargo y tiempo de servicio del personal que labora son factores asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2017.	OBJETIVO GENERAL Determinar los factores asociados al clima organizacional en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2017. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: • Identificar el clima organizacional en las tres dimensiones: cultura de la organización, diseño organizacional, potencial humano. • Identificar los factores del profesional como: Edad, Sexo, Condición Laboral, Tiempo de servicio. • Relacionar los factores del profesional con el Clima Organizacional en el Centro de Salud “Los Licenciados”. Ayacucho, 2017.	FACTORES ASOCIADOS • Edad. • Sexo. • Condición laboral. • Cargo. • Tiempo de servicio. DIMENSIONES: • Cultura de la organización. • Diseño organizacional. • Potencial Humano.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: CUANTITATIVO, Porque “usa Recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”, Hernández, et al., (2003, p.6.). TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICATIVA: Porque es un estudio que busca la aplicación de los conocimientos adquiridos en la investigación, propone una mejora en los conocimientos para la actuación. Vélez S. (2001). NIVEL DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO: Porque se describe y analiza los fenómenos de los factores del clima organizacional. “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Hernández, et al., (2003). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva, de corte transversal, correlacional. Porque son las “investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Hernández, et al., (2003). POBLACIÓN Y MUESTRA: Conformada por 55 trabajadores del Centro de Salud los Licenciados. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: La técnica fue la entrevista estructurada y el instrumento la Escala de Rensis Likert.