



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del  
Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Sandra Margot Ventura Cuipal

**ASESOR:**

Dr. William Sebastian Flores Sotelo

**SECCIÓN:**

Ciencias de la salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de la salud

**LIMA-PERÚ**

**2018**

**Página del jurado**

Dra. Giglia Mendez Ilizarbe

**Presidente**

Dra. Teresa Campana Añasco

**Secretaria**

Dr. William Sebastian Flores Sotelo

**Vocal**

**Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a mi familia, quienes en todo momento estuvieron apoyándome en este sueño hecho realidad.

### **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo, por permitirme culminar mis estudios.

A todos los docentes que me brindaron sus conocimientos.

A mi asesor Dr. William Flores por guiarme durante el desarrollo de la tesis.

A mis amigos por brindarme su apoyo.

### Declaratoria de autoría

Yo, Sandra Margot Ventura Cuipal, estudiante del Programa de Maestría en gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "***Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017***" presentada, en 98 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de mayo del 2018

.....  
Br. Sandra Margot Ventura Cuipal  
DNI 42896757

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “*Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del instituto nacional de oftalmología, Lima-2017*”, que tuvo como objetivo determinar el nivel percepción del clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología – 2017.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

Los resultados obtenidos a través de esta investigación nos refleja un que el 50.7% de los trabajadores asistenciales perciben un clima no saludable, siendo este resultado un indicador importante para que la gestión Instituto Nacional de Oftalmología fortalezca las relaciones humanas con sus trabajadores.

La autora

## Índice

|   | Pag |
|---|-----|
| Página del jurado                                   | ii  |
| Dedicatoria   | iii |
| Agradecimiento                                      | iv  |
| Declaratoria de autoría                             | v   |
| Presentación  | vi  |
| Índice  | vii |
| Índice de tablas                                    | ix  |
| Índice de figuras                                   | x   |
| Resumen   | xi  |
| Abstract  | xii |
| <b>I. Introducción</b>                              |     |
| 1.1 Realidad problemática                           | 14  |
| 1.2 Trabajos previos                                | 15  |
| 1.2.1 Trabajos previos internacionales.             | 15  |
| 1.2.2 Trabajos previos nacionales.                  | 17  |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema                    | 19  |
| 1.3.1 Bases teóricas del clima organizacional.      | 19  |
| 1.4 Formulación del Problema                        | 25  |
| 1.5 Justificación del estudio                       | 26  |
| 1.6 Objetivos                                       | 27  |
| <b>II. Método</b>                                   |     |
| 2.1 Diseño de investigación                         | 30  |
| 2.2 Variable, Operacionalización                    | 31  |
| 2.2.1 Variable: Clima organizacional.               | 31  |
| 2.3 Población                                       | 32  |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 33  |
| 2.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos  | 36  |
| 2.6 Métodos de análisis de datos                    | 37  |
| 2.7 Aspectos éticos                                 | 37  |
| <b>III. Resultados</b>                              |     |

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Resultados descriptivos                  | 39 |
| <b>IV. Discusión</b>                         | 49 |
| <b>V. Conclusiones</b>                       | 54 |
| <b>VI. Recomendaciones</b>                   | 57 |
| <b>VII. Referencias</b>                      | 59 |
| <b>VIII. Anexos</b>                          |    |
| Anexo 1. Artículo científico                 | 65 |
| Anexo 2. Matriz de consistencia              | 76 |
| Anexo 3. Instrumentos                        | 79 |
| Anexo 4. Formato de validez del instrumento  | 81 |
| Anexo 5. Matriz de datos de las variables    | 91 |
| Anexo 6. Formato de consentimiento informado | 95 |



## Índice de tablas

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabla 1.  | Operacionalización de la variable: Clima Organizacional   | 32 |
| Tabla 2.  | Baremación de la variable Clima organizacional  | 35 |
| Tabla 3.  | Juicio de expertos  | 36 |
| Tabla 4.  | Resultados del análisis de fiabilidad de las variables  | 36 |
| Tabla 5.  | Nivel de percepción del clima organizacional por grupos asistenciales del INO                                 | 39 |
| Tabla 6.  | Nivel de percepción de la dimensión estructura del clima organizacional por grupos asistenciales del INO      | 40 |
| Tabla 7.  | Nivel de percepción de la dimensión responsabilidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO | 41 |
| Tabla 8.  | Nivel de percepción de la dimensión recompensas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO     | 42 |
| Tabla 9.  | Nivel de percepción de la dimensión riesgo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO          | 43 |
| Tabla 10. | Nivel de percepción de la dimensión calor del clima organizacional por grupos asistenciales del INO           | 44 |
| Tabla 11. | Nivel de percepción de la dimensión normas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO          | 45 |
| Tabla 12. | Nivel de percepción de la dimensión apoyo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO           | 46 |
| Tabla 13. | Nivel de percepción de la dimensión conflicto del clima organizacional por grupos asistenciales del INO       | 47 |
| Tabla 14. | Nivel de percepción de la dimensión identidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO       | 48 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Nivel de percepción del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.                                 | 39 |
| Figura 2. Nivel de percepción de la dimensión estructura del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.      | 40 |
| Figura 3. Nivel de percepción de la dimensión responsabilidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO. | 41 |
| Figura 4. Nivel de percepción de la dimensión recompensas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.     | 42 |
| Figura 5. Nivel de percepción de la dimensión riesgo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.          | 43 |
| Figura 6. Nivel de percepción de la dimensión calor del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.           | 44 |
| Figura 7. Nivel de percepción de la dimensión normas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.          | 45 |
| Figura 8. Nivel de percepción de la dimensión apoyo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.           | 46 |
| Figura 9. Nivel de percepción de la dimensión conflicto del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.       | 47 |
| Figura 10. Nivel de percepción de la dimensión identidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.      | 48 |

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado *Clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima–2017*, este trabajo como objetivo determinar los niveles de percepción del clima organizacional entre los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología.

La presente investigación se desarrolló un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo.

La población estuvo constituida por 146 trabajadores asistenciales, como instrumento se utilizó el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968). Se utilizó un cuestionario consistente en 50 indicadores que dan forma a la 9 dimensión del Clima Organizacional: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgo, calor, normas, apoyo, conflicto e identidad.

Teniendo una confiabilidad alta de cronbach de 0.969, se procedió a seguir con la investigación, obteniendo como resultado un 50.7% de la muestra como un clima organizacional no saludable para los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología.

**Palabras clave:** Clima organizacional, estructura, responsabilidad, recompensas, riesgo, calor, normas, apoyo, conflicto, identidad.

## **Abstract**

The present research work entitled Organizational climate in the care workers of the National Institute of Ophthalmology, Lima-2017, this work as objective to determine the levels of perception of the organizational climate among the care workers of the National Institute of Ophthalmology.

The present investigation was developed a non-experimental, cross-sectional and descriptive design, under a quantitative approach.

The population consisted of 146 workers, as an instrument the Litwin and Stringer organizational climate questionnaire (1968) was used. A questionnaire was used consisting of 50 indicators that shape the 9 dimensions of the Organizational Climate: structure, responsibility, rewards, risk, heat, norms, support, conflict and identity.

Having a high cronbach reliability of 0.969, we proceeded with the research, obtaining as a result 50.7% of the sample as an unhealthy organizational climate for the care workers of the National Institute of Ophthalmology.

**Keywords:** Organizational climate, structure, responsibility, rewards, risk, heat, norms, support, conflict, identity.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

En el mundo de hoy que es globalizado, hace que las organizaciones tengan competencias ya sea a nivel local como mundial. Es por ello que las organizaciones tratan de buscar la forma de adaptarse a las demandas, contratando personal capacitado y adquiriendo las herramientas necesarias para mantenerse vigente en el mercado, sin dejar de lado el bienestar general de los empleados. En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización .(Quispe, 2015)

En Latinoamérica, se pueden rescatar recientes investigaciones sobre el clima organizacional, Guillen (2013) refirió que el clima debería mejorar para dar oportunidad de desarrollo personal en un marco de superación e igualdad de oportunidades para todos los trabajadores. En Perú, Quispe (2015) utilizando un cuestionario denominado la escala de Lie, evidencio que la percepción del clima organizacional es saludable teniendo en cuenta la cultura organizacional y la comunicación.

En el Perú la adecuada gestión del clima organizacional dentro de una institución debe no solo traducirse en la satisfacción de los trabajadores, sino que también tiene que ver con cómo la gente se siente comprometida con su ambiente laboral más allá de las responsabilidades de su cargo. Además, tiene que ver como la organización da el apoyo que es necesario para que el compromiso sea real.

Szeinman (2015) señala que el ambiente laboral debe contar con líderes que busquen llegar a resultados, pero en función a la buena labor de los trabajadores y

que no es lo mismo llegar a estos resultados llevando un mal manejo de los mismos, enfatizó que en el Perú se ha notado un avance muy importante en el cambio de mentalidad de los directores las instituciones en torno al clima organizacional durante los últimos diez años.

A nivel local, el instituto nacional de oftalmología cuenta con infraestructura moderna y equipos oftálmicos especializados con alta tecnología, brinda alrededor de 600 consultas diarias especializadas y alrededor de 300 consultas sub especializadas, así mismo cuenta con 146 trabajadores asistenciales.

La presente investigación se realizó en el Instituto Nacional de Oftalmología el cual pertenece al ministerio de salud, este instituto cuenta con equipos biomédicos de alta tecnología en el ámbito oftalmológico, brindando servicios de alta calidad de salud ocular contando con un personal asistencial de alta competitividad. Cabe destacar que dicho instituto no cuenta con previa investigaciones que nos permitan conocer la situación del clima organizacional. A pesar de ello impresiona que el personal asistencial no se siente identificado con la institución ya que se sienten asediados debido a la sobrecarga y acumulación de labores. Casi siempre a esta sobrecarga de pacientes en los diferentes servicios genera malestar laboral ya que se los jefes superiores se preocupan en producción y no calidad de atención por mandato de la más alta autoridad de la institución, a esto se suman conflictos de tipo interpersonales, insatisfacción económica, falta de reconocimiento laboral, etc. Ante esta situación la institución organiza anualmente talleres institucionales para poder mejorar el clima organizacional.

Por lo anterior expuesto este estudio busca indagar el nivel de percepción de los trabajadores asistenciales sobre el clima organizacional, ello permitirá conocer cuáles son las percepciones que más influyen en el comportamiento de los mismos y podría afectar su permanencia en el Instituto Nacional de Oftalmología.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales.**

Nieves (2015) en la tesis *Perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del hospital Dr. Tulio Carnevali Salvatierra del instituto venezolano de los seguros*

*sociales* en España, cuyo objetivo fue analizar la perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del mencionado hospital, fue un estudio de carácter exploratorio secuencial, conto con una muestra de 35 empleados del hospital, concluyó que existieron problemas de manejo de información, se hallaron deficiencias de competencias en valores, se encontraron fortalezas en la comunicación en el sentido de familiaridad y de cooperación, esta investigación sirvió para una comprensión más holística de los comportamientos humanos y sociales dentro de un centro hospitalario.

Obreque (2015) en la tesis *Clima organizacional y compromiso del funcionario en un hospital público de baja complejidad en Chile*, cuyo objetivo fue conocer la influencia del clima organizacional en el compromiso de los funcionarios del mencionado hospital para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso del funcionario, fue un estudio de carácter descriptiva, conto con una población de 119 y una muestra de 102 funcionarios, concluyó que la percepción del clima organizacional de los funcionarios es favorable con un 69%, se encontró una relación entre clima organizacional y el nivel de compromiso del funcionario con un 71%, las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación con un 50%, la motivación con un 50%, el estilo de supervisión con un 50% y la identidad con un 50%.

Sierra (2015) en la tesis *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán, Alta Verapaz en Guatemala* cuyo objetivo fue identificar el clima laboral en el hospital mencionado, fue un estudio de carácter descriptiva, conto con una muestra de 29 empleados, concluyó que el clima laboral fue satisfactorio con un 51%, buena comunicación con un 44% y relación entre compañeros con un 62%, adecuada remuneración del personal con un 17%, se percibió que esta debería mejorar para dar oportunidad de desarrollo personal en un marco de superación e igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.

Cortés (2009) en la tesis *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón"* (México), cuyo objetivo fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional de dicho Hospital", fue un estudio de tipo descriptivo, transversal y



observacional, contó una población de 880 trabajadores y una muestra de 727, el instrumento utilizado fue elaborado por la OPS en base a 80 afirmaciones distribuidas aleatoriamente, concluyendo que los trabajadores de dicho hospital percibieron un clima no satisfactorio con un promedio de 2.5 de calificación, el liderazgo obtuvo la mayor calificación con un promedio de 2.7, en cuanto al clima organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria con un promedio de 2.5 según su categorización.

Guillen (2013) en la revista cubana a la salud pública, publico: Clima organizacional en la editorial ciencias médicas – cuba a partir del análisis de dos de sus dimensiones, cuyo objetivo fue diagnosticar el clima organizacional existente en la editorial ciencias médicas, conto con una muestra al azar de los trabajadores, fue un estudio de trabajo grupo y utilizando técnicas cualitativas, concluyo que las percepciones definidas por los trabajadores, influyen negativamente en el clima organizacional de la editorial.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales.**

Vela (2015) en la tesis *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional hermilio valdizan-huánuco- 2015*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acudieron al mencionado hospital, conto con una muestra de 320 trabajadores y pacientes, concluyó que la cultura organizacional fue inadecuada con un 75%, diseño organizacional inadecuado con un 71%, los usuarios de los consultorios externos estuvieron insatisfechos con un 58% respecto a la atención recibida por tanto, el clima organizacional se relacionó negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

Saavedra (2016) en la tesis *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud max arias schreiber del distrito de la victoria en noviembre-diciembre del 2012* , cuyo objetivo fue determinar la relación entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores de la mencionada institución, fue un estudio de carácter correlacional, conto con una muestra de 69 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta, concluyó en diseño organizacional aceptado con un 44%,

potencial humano idóneo con un 32% y el hallazgo de una correlación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional .

Ticona (2016) en la tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud, Tacna, 2014*, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería, fue un estudio correlacional, conto con una muestra de 106 enfermeras a quienes se les aplicó un cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer modificado concluyó que el personal de enfermería tuvo un clima organizacional poco favorable con un 66.98%, así como sus dimensiones obtuvieron un clima organizacional poco favorable, en la dimensión normas con un 72.6%, identidad con la institución con un 62.6%, responsabilidad con un 58.5%, recompensa con un 56.6%, estructura con un 54.7%, conflicto con un 51%, riesgo con un 47.2%, apoyo con un 45.3%, calidez con un 38.7% y un clima organizacional favorable con un 21.7% por tanto el clima organizacional tiene influencia directa, positiva a la motivación laboral con alta significancia estadística.

Quispe (2015) en la tesis *clima organizacional del servicio de obstetricia de alto riesgo hospital nacional guillermo almenara irigoyen 2015*, cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional del servicio de Obstetricia de alto riesgo del mencionado hospital, fue una estudio descriptivo, conto con una muestra de 114 profesionales a quienes se les aplicó un cuestionario denominado la escala de Lie, concluyó que la percepción del clima organizacional fue saludable con un 51%, diseño organizacional adecuado con un 8%, potencial humano óptimo con un 1%, cultura organizacional saludable con un 20%, liderazgo con un 2%, innovación con un 2%, recompensa con un 2%, toma de decisiones con un 5%, comunicación con un 16%, remuneración adecuada con un 6% y motivación laboral con un 12%.

Arapa (2015) en la tesis *El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las redes yunguyo – 2012*, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, fue un estudio correlacional, conto con una muestra de 96 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario, concluyó que el personal de

salud asistencial de las redes Yunguyo percibió la satisfacción laboral con un 9%, liderazgo con un 5%, innovación con un 9%, recompensa con un 9%, trabajo en equipo con un 9%, cooperación con un 9% y que el clima organizacional está en relación directa con el nivel de satisfacción laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Bases teóricas del clima organizacional.**

Según Litwin y Stringer (1968) conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directas e indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento. Consideran que, en una organización, es explicar el clima organizacional a través de 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad citado por (Contreras y Mathenson, 2015, p.29).

El clima organizacional de las personas va depender del grado de motivación que tengan, que tan satisfechos se sienten en su ambiente organizacional, esto va depender como la organización motive a sus miembros. El clima organizacional es alto y favorable elevándose su moral y desfavorable en situaciones que los frustren. Es por ello que el clima organizacional influye en la conducta de las personas. (Chiavenato, 2011, p.74)

El clima organizacional es una cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización influyendo en su comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella, entendiendo el ambiente donde se desenvuelve el personal. Por tanto, el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Robbins, 2000, p.441).

El comportamiento de un trabajador va depender de la percepción del trabajador de los factores con relación a la empresa como es su interacción, actividades y experiencias. Para que una persona pueda trabajar bien y ser más productiva debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de

ella, así se confirma el principio de que la persona feliz entrega mejores resultados (Cabrera, 2003, p.4).

Según Guión (1973), las definiciones del clima organizacional lo clasificó en: perspectiva estructural, individual e interaccionista; de acuerdo a la perspectiva estructural el clima organizacional es una característica de la organización, de forma independiente a las percepciones de sus miembros. (pp. 120-125)

Siendo así, el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, tienen una estabilidad relativa en el tiempo e influyen en la conducta de los trabajadores. (Forehand y Gilmer, 1964, pp. 361-382).

En la perspectiva individual, el clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible (García, 2007, p.59). El clima organizacional está conformado por los significados percibidos que los individuos atribuyen a las características particulares del contexto de trabajo (James y Jones, 1974, p. 1096).

La perspectiva interaccionista define que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben (García, 2007, p.71). Desde esta perspectiva, el clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo. (Schneider y Reichers, 1983, p. 32)

Las percepciones del trabajador que tiene de la organización y la opinión que tenga de la misma dependerán de cómo perciba la autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo de su organización. (Dessler, 1993, p. 183)

Es importante los aspectos estructurales y el ambiente físico ya que esto afecta las relaciones del trabajo, estos factores dependen de la organización si esta es buena, entonces es así como percibirían los trabajadores el clima organizacional. (García, 2009, p. 48)

De las teorías planteadas se considera la teoría de Litwin y Stringer (1968) ya que considera al clima organizacional en relación a su influencia en la conducta y motivación citado por. (Contreras y Mathenson, 2015, p.29)

### **Dimensiones del clima organizacional.**

Según Litwin y Stringer (1968) como se citó en Contreras y Mathenson (2015), postulan la existencia de nueve dimensiones que explican el clima existente en una determinada empresa. (p. 29)

Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

#### **Estructura.**

El sentimiento de los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen. Énfasis en la estructura formal citado por (Contreras y Mathenson, 2015, p.29).

Cada organización de saber la manera como organizarse para trabajar con eficiencia y siendo eficaz, con la finalidad que la organización logre sus metas. Se debe trabajar en equipo jefes y trabajadores. (Stoner, 1996, p. 361)

#### **Responsabilidad.**

El sentimiento por parte de los trabajadores de "ser su propio jefe". Poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los superiores citado por. (Contreras y Mathenson, 2015, p.29)

Sentimiento de autonomía, sentirse su propio jefe. (Brunet, 1987 p.46)

#### **Recompensa.**

Es aquella dimensión que expresa la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. El sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la recompensa positiva más que en el castigo. (Contreras y Mathenson, 2015, p.29)

La recompensa es el sentimiento que el liderazgo comprendido en inspiración y esfuerzo humanitario son importantes factores (Downey, 1975, p.36).

### **Riesgo.**

Es el sentido de desafío y riesgo en el trabajo y organización. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos (por Contreras y Mathenson, 2015, p.29).

El desafío o reto de la organización aumenta la motivación en el trabajador, haciendo que el ponga más empeño y responsabilidad para lograr sus objetivos (Chiavenato, 2001, p. 78).

### **Calor.**

Esta dimensión hace referencia a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Contreras y Mathenson, 2015, p.29)

Nivel de satisfacción que sienten los trabajadores en su ambiente de trabajo dentro de la organización. (Brunet, 1987, p.47)

### **Apoyo.**

La percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas (Contreras y Mathenson, 2015, p.29).

Sentimiento de apoyo y amistad que tienen los trabajadores en la organización. (Brunet, 1987, p.46)

### **Normas.**

Esta dimensión refleja la percepción que los trabajadores de la importancia de las normas y exigencias en su rendimiento laboral. (Contreras y Mathenson, 2015, p.29)

La interacción social es entendida como el trabajador percibe las relaciones entre los mismos caracterizados por el respeto mutuo, cooperación, metas consensuadas, solidaridad, integración social y equitativos (Gómez, 2004, p. 108).

### **Conflictos.**

Esta dimensión se basa en el hecho de que los miembros de la organización puedan discutir y resolver sus discrepancias, respetando y aprendiendo a escuchar las opiniones de sus contrapartes, sin importar el grado jerárquico al cual pertenecen. (Contreras y Mathenson, 2015, p.29)

Nivel de colaboración que se ve entre los trabajadores durante su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que reciben de la organización (Brunet, 1987, p.47).

### **Identidad.**

Muestra el grado de identificación y el nivel de lealtad que tienen los trabajadores con la organización, es decir, se refiere al sentimiento de pertenencia que tienen los individuos hacia su organización (Contreras y Mathenson, 2015, p.29).

Es un sentido de lealtad, identificación e involucramiento de un trabajador hacia la organización. (Gibson et all, p. 212)

### **Modelo teórico del clima organizacional**

Dessler (1993) como se citó en Carvajal, (2000), se basa en teorías de varios autores. (p.18)

Teoría estructuralista de Forehand y Gilmer según el cual el clima organizacional es el grupo de características permanentes que describe a una organización, la diferencian de otra e influye en el comportamiento de los trabajadores que la forman.

Teoría subjetiva de Halpin y Crofts para quienes el clima organizacional es lo que opina el trabajador de su organización.

Teoría de síntesis de Litwin y Stringer de acuerdo al cual el clima organizacional son los efectos subjetivos percibidos del sistema los cuales influyen sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan una organización.

Teoría de síntesis de Water para quien el clima es la percepción que tiene el trabajador de la organización para la cual trabaja y el concepto que haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

De las teorías descritas anteriormente se consideró en la presente investigación la teoría de síntesis de Litwin y Stringer, ya que estos son los autores bases de la investigación, los cuales definen al clima organizacional como una propiedad relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier organización, el cual lo experimentan todos los trabajadores de la organización influyendo en su comportamiento. (Litwin, 1968 p. 125)

### **Importancia del clima organizacional.**

El ambiente en las organizaciones es solo la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la organización en las cuales trabajan. Los climas laborales tienen que tener repercusiones en las actitudes y los comportamientos de los trabajadores. Así, se recalca lo importante que es un fenómeno que afecta a los trabajadores (Guillen y Guil, 2000 p.118).

Es fundamental que el ambiente que prepondera en la organización: (1) se evalúa la fuente de los conflictos, (2) Empezar y mantener cambios que indican a los administradores de momentos específicos en los que se debe direccionar las intervenciones y, (3) seguimiento de los desarrollos de sus organizaciones y la prevención del problema que pueda surgir (Brunet, 1997, p. 46).

En conclusión, se puede decir que el clima organizacional es importante, ya que este influye en la conducta y en el desempeño de los trabajadores.



## **1.4 Formulación del Problema**

### **Problema General.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

### **Problemas Específicos.**

#### **Problemas específico 1.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión estructura en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

#### **Problemas específico 2.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión responsabilidad en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

#### **Problemas específico 3.**

¿Cuál es el nivel de clima de percepción del clima organizacional en su dimensión recompensas en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

#### **Problemas específico 4.**

¿Cuál es el nivel de clima de percepción del clima organizacional en su dimensión riesgo en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

#### **Problemas específico 5.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión calor en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

#### **Problemas específico 6.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión normas en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

**Problemas específico 7.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

**Problemas específico 8.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

**Problemas específico 9.**

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

**1.5 Justificación del estudio****Justificación teórica.**

Según Bernal (2010), existe justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente (p. 106).

La presente investigación permitió conocer el conocimiento del clima organizacional del instituto, de esta forma se conoce la percepción de los trabajadores con sus propio ambiente de laboral, por lo que se puede identificar las causas que originan las discrepancias o descontentos de los trabajadores, siendo esto un factor importante de saber para manejar un adecuado clima organizacional.

**Justificación práctica.**

Según Bernal (2010), considera que una investigación tiene justificación práctica “cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo” (p. 106).

Esta investigación busca aportar referencias para futuras investigaciones dentro del ámbito nacional y a nivel institucional, le dará al Institucional Nacional de Oftalmología información de las percepciones de sus trabajadores de su ambiente

laboral para así diseñar o mejorar las estrategias administrativas y evaluar cambios en la forma de llevar a cabo sus capacitaciones, talleres, reconocimiento, etc., para la mejora del clima organizacional: con esto beneficiar manejo y conducción del Instituto.

### **Metodológica.**

Según Bernal (2010) la justificación metodológica del estudio se da cuando la investigación que se va a realizar propone un nuevo método o nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable (p. 107).

La investigación proporciona un instrumento para la variable que previamente a su ejecución fue validado y paso la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach con un 0.969.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

### **Objetivo específico 1.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión estructura de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

### **Objetivo específico 2.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión responsabilidad de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

### **Objetivo específico 3.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión recompensas de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de

oftalmología, Lima–2017.

**Objetivo específico 4.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión riesgo de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

**Objetivo específico 5.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión calor de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

**Objetivo específico 6.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión normas de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

**Objetivo específico 7.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

**Objetivo específico 8.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

**Objetivo específico 9.**

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, según (Hernández, et al., 2014) “es la observación de las variables tal y como se dan en su ámbito natural, para luego ser analizados; este diseño no manipula las variables sujetas de estudio” (p. 149), es decir, la investigación no hace variar de manera intencional el clima organizacional de los trabajadores asistenciales del instituto nacional de oftalmología.

Es transversal, porque “recolecta la información en un solo momento, es decir en un tiempo único. El propósito de este tipo de investigación es la descripción de las variables y su posterior análisis de incidencia y su interrelación en un momento determinado” (Hernández, et al., 2014, p. 151).



Dónde:

n: población de trabajadores

o: clima organizacional

### **Metodología.**

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que permitió el control de las variables de estudio para medirlas y compararlas con estudios similares, según Hernández, et. all., (2010) el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p. 4)

### **Tipo de investigación.**

La investigación fue básica, según Hernández, et. al., (2010) tiene como finalidad “producir conocimiento y teorías, poniendo todo su empeño en la búsqueda de conocimiento o soluciones, manteniendo siempre la objetividad y la mente abierta para tomar las decisiones adecuadas.” (p. 115)

El alcance de la investigación fue de nivel descriptivo Hernández, et. al., (2010) porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.” (p. 80)

## **2.2 Variable, Operacionalización**

En la investigación se establecieron como variable de estudio clima organizacional. Estas variables fueron de naturaleza cualitativa y de escala ordinal, por lo tanto se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

### **2.2.1 Variable: Clima organizacional.**

#### **Definición conceptual.**

Según Litwin y Stringer (1968) es el conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directas e indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento. Consideran que, en una organización, se explicaría el clima organizacional a través de 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto y identidad. (Contreras y Mathenson, 2015, p.29)

#### **Definición operacional.**

La variable clima organizacional se midió a través de 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad. Esta variable fue medida con un instrumento constituido por 50 ítems con respuesta tipo Likert: nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre y siempre; los rangos establecidos fueron: clima no saludable (50 a 116 puntos), clima por mejorar (117 a 182 puntos) y clima saludable (183 a 250 puntos).

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable: Clima Organizacional*

| Dimensiones     | Indicadores                    | Ítems        | Escala de medición y valores                   | Niveles y rangos                                   |
|-----------------|--------------------------------|--------------|--|--|
| Estructura      | Cumplimiento de reglas         | 1,3,4,5      |  |  |
|                 | Obligaciones                   | 6,7,8        |  |  |
|                 | Nivel de toma de decisiones    | 2            |  |  |
| Responsabilidad | Compromiso de los trabajadores | Del 9 al 15  |  |  |
| Recompensas     | Reconocimiento                 | Del 16 al 21 | 1=nunca  | No saludable                                       |
| Riesgo          | Cálculos de toma de decisiones | 22           | 2=muy pocas veces                              | 50 - 116   |
|                 | Retos                          | Del 23 al 26 | 3=algunas veces<br>4=casi siempre<br>5=siempre | Por mejorar<br>117 - 182<br>Saludable<br>183 - 250 |
| Calor           | Buena relación laboral         | Del 27 al 31 |  |  |
| Normas          | Normas                         | Del 32 al 38 |  |  |
| Apoyo           | Colaboración                   | Del 39 al 42 |  |  |
| Conflicto       | Tolerancia                     | Del 43 al 46 |  |  |
| Identidad       | Identidad                      | 47,48        |  |  |
|                 | Nivel de lealtad               | 49,50        |  |  |

**2.3 Población****Población.**

La población de una investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, et. al., 2010, p. 174), la población estuvo conformada por 146 trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología.

Debido a que la población fue pequeña y accesible, esta investigación carece de muestra, por ser objeto de estudio la totalidad de la población.



### **Criterios de inclusión.**

Se consideró como criterios de inclusión, ser trabajador asistencial del instituto nacional de oftalmología con 2 meses de antigüedad y estar presente en la encuesta.

### **Criterios de Exclusión.**

Se excluye al personal que no asistió el día de la encuesta.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos.**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, que una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer (Hernández, et al.,2010).

### **Instrumentos de recolección de datos.**

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Se empleó el cuestionario para del clima organizacional de Litwin y Stringer, compuesto de 50 ítems.

### Ficha técnica del instrumento

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nombre del instrumento    | Cuestionario del clima organizacional   |
| Autor y Año               | Adaptado de Litwin y Stringer (1968)  |
| Procedencia               | USA   |
| Adaptado si fuera el caso | Sandra Margot Ventura Cuipal  |
| Institución               | Instituto nacional de oftalmología.   |
| Universo de estudio       | Trabajadores asistenciales  |
| Nivel de confianza        | 95%   |
| Margen de error           | 5%  |
| Población                 | 146   |
| Tipo de técnica           | Encuesta  |
| Tipo de instrumento       | Cuestionario  |
| Fecha de trabajo de campo | 4 de diciembre 2017   |
| Escala de medición        | Conformada por 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, normas, apoyo, conflicto e identidad. |
| Tiempo utilizado          | Aproximadamente 20 minutos  |

Puntuación: Los niveles de clima organizacional fueron no saludable (50-116); por mejorar (117-182) y saludable (183-250).

Tabla 2.

*Baremación de la variable Clima organizacional*

| <b>Nivel</b>        | <b>Estructura</b> | <b>Responsabilidad</b> | <b>Recompensa</b> | <b>Riesgo</b> | <b>Calor</b> | <b>Apoyo</b> | <b>Normas</b> | <b>Conflictos</b> | <b>Identidad</b> |
|---------------------|-------------------|------------------------|-------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|------------------|
| <b>No saludable</b> | 8-18              | 7-16                   | 6-14              | 5-11          | 5-11         | 7-16         | 4-9           | 4-9               | 4-9              |
| <b>Por mejorar</b>  | 19-29             | 17-25                  | 15-22             | 12-18         | 12-18        | 17-25        | 10-14         | 10-14             | 10-14            |
| <b>Saludable</b>    | 30-40             | 26-35                  | 23-30             | 19-25         | 19-25        | 26-35        | 15-20         | 15-20             | 15-20            |

## 2.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos

### Validación de los instrumentos.

La validación de un instrumento, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, et al., 2010).

Para determinar la validez del instrumento, se sometió a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, et al., (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems, en el caso del instrumento.

Tabla 3.

#### *Juicio de expertos*

| Experto | Clima organizacional |            |          |             | Condición final |
|---------|----------------------|------------|----------|-------------|-----------------|
|         | Pertinencia          | Relevancia | Claridad | Suficiencia |                 |
| Juez 1  | Si                   | Si         | si       | Si          | Aplicable       |
| Juez 2  | Si                   | Si         | si       | Si          | Aplicable       |
| Juez 3  | Si                   | Si         | si       | Si          | Aplicable       |

### Confiabilidad de los instrumentos.

Los instrumentos de recolección de datos que presentaron 50 ítems con opciones politómicas, fueron evaluados a través del coeficiente alfa de Cronbach con el fin de determinar su consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Se aplicó la prueba piloto y después de analizó mediante el Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico Spss versión 22.

Tabla 4.

#### *Resultados del análisis de fiabilidad de las variables*

| Variable                  | Alfa de Cronbach | N de Ítems |
|---------------------------|------------------|------------|
| Compromiso organizacional | 0,969            | 50         |

Para evaluar la confiabilidad de la prueba, se empleó el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se halló un valor de 0.969 para el instrumento indicando que la escala presentaba una confiabilidad muy alta.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Kinnear y Taylor. (1993) una vez que se realizó la recopilación y registro de datos, estos deben someterse a un proceso de análisis o examen crítico que permita precisar las causas que llevaron a tomar la decisión de emprender el estudio y ponderar las posibles alternativas de acción para su efectiva atención.

Para realizar el análisis de los datos obtenidos de la encuesta, se utilizó el programa SPSS 22.0, el cual permitió analizar los datos de la variable clima organizacional y sus respectivas dimensiones. Lo cual permitió la realización de tablas con datos estadísticos, como frecuencias relativas y frecuencias absolutas.

## **2.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se utilizaron citas bibliográficas de teóricos teniendo en cuenta las consideraciones éticas, sin alteraciones respetando el estudio de investigación y la propiedad intelectual.

Los trabajadores asistenciales que han participado en esta encuestada, no fueron mencionados, se ha tomado las reservas del caso para evitar información dañina en contra de las personas que han colaborado con esta investigación.

Finalmente, los resultados de la investigación no han sido adulteradas o plagiadas de otras investigaciones haciéndose un buen uso de la investigación en beneficio de todos.

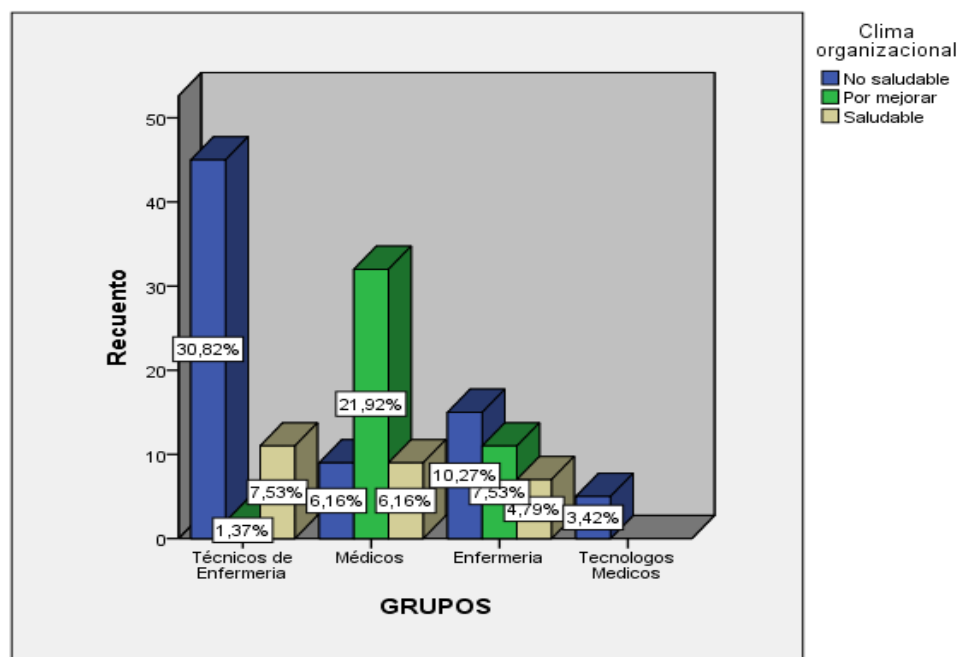
### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 5.

*Nivel de percepción del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Clima organizacional |             |           | Total  |
|------------------------|-------------|----------------------|-------------|-----------|--------|
|                        |             | No saludable         | Por mejorar | Saludable |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 45                   | 2           | 11        | 58     |
|                        | % del total | 30.8%                | 1.4%        | 7.5%      | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 9                    | 32          | 9         | 50     |
|                        | % del total | 6.2%                 | 21.9%       | 6.2%      | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 15                   | 11          | 7         | 33     |
|                        | % del total | 10.3%                | 7.5%        | 4.8%      | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 5                    | 0           | 0         | 5      |
|                        | % del total | 3.4%                 | 0.0%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 74                   | 45          | 27        | 146    |
|                        | % del total | 50,7%                | 30.8%       | 18.5%     | 100.0% |



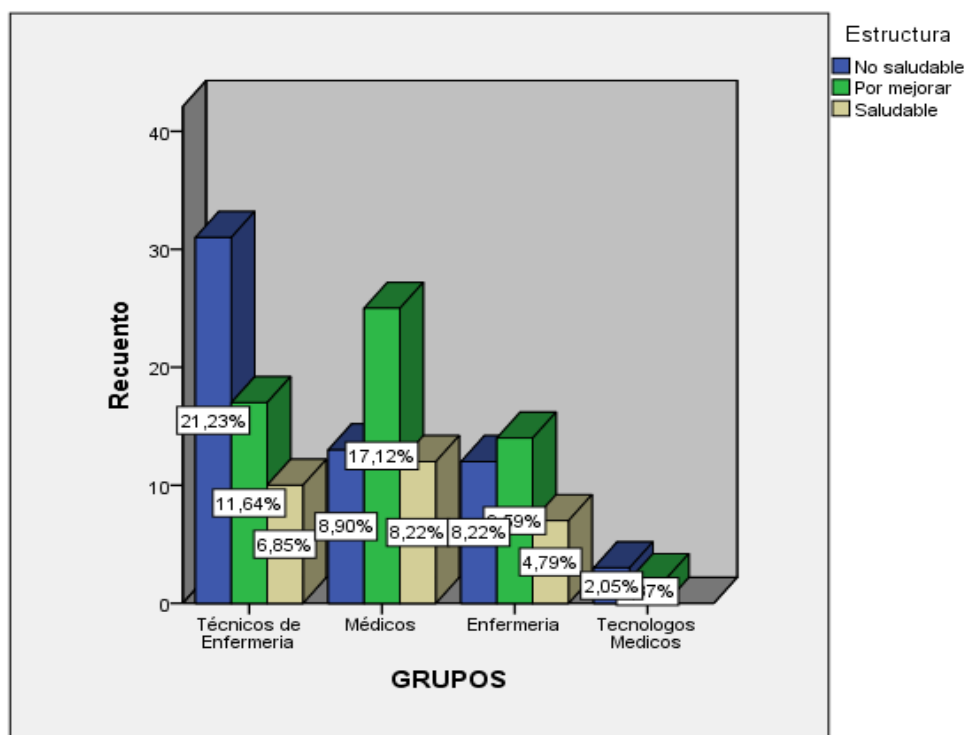
*Figura 1.* Nivel de percepción del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.

En la tabla 5 y figura 1 se observó que el nivel de percepción del clima organizacional fue de 50.7% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional era no saludable, mientras que el 30.8% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 18.5% lo percibió como saludable.

Tabla 6.

*Nivel de percepción de la dimensión estructura del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

|        |                        |             | Estructura   |             |           | Total  |
|--------|------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------|
|        |                        |             | No saludable | Por mejorar | Saludable |        |
| GRUPOS | Técnicos de Enfermería | Recuento    | 31           | 17          | 10        | 58     |
|        |                        | % del total | 21.2%        | 11.6%       | 6.8%      | 39.7%  |
|        | Médicos                | Recuento    | 13           | 25          | 12        | 50     |
|        |                        | % del total | 8.9%         | 17.1%       | 8.2%      | 34.2%  |
|        | Enfermería             | Recuento    | 12           | 14          | 7         | 33     |
|        |                        | % del total | 8.2%         | 9.6%        | 4.8%      | 22.6%  |
|        | Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 3            | 2           | 0         | 5      |
|        |                        | % del total | 2.1%         | 1.4%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total  | Recuento               |             | 59           | 58          | 29        | 146    |
|        | % del total            |             | 40.4%        | 39.7%       | 19.9%     | 100.0% |



*Figura 2. Nivel de percepción de la dimensión estructura del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.*

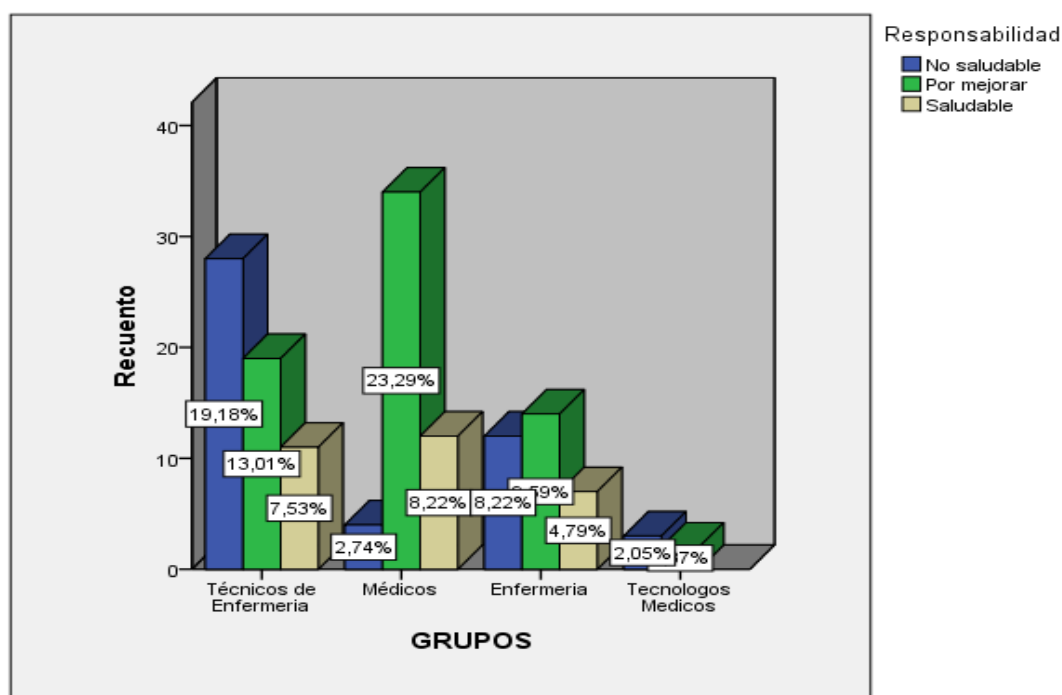
En la tabla 6 y figura 2 se observó que el 32.2% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión estructura era no saludable, mientras que el 47.3% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 20.5% lo percibió como saludable.



Tabla 7.

*Nivel de percepción de la dimensión responsabilidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Responsabilidad |             |           | Total  |
|------------------------|-------------|-----------------|-------------|-----------|--------|
|                        |             | No saludable    | Por mejorar | Saludable |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 28              | 19          | 11        | 58     |
|                        | % del total | 19.2%           | 13.0%       | 7.5%      | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 4               | 34          | 12        | 50     |
|                        | % del total | 2.7%            | 23.3%       | 8.2%      | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 12              | 14          | 7         | 33     |
|                        | % del total | 8.2%            | 9.6%        | 4.8%      | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 3               | 2           | 0         | 5      |
|                        | % del total | 2.1%            | 1.4%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 47              | 69          | 30        | 146    |
|                        | % del total | 32.2%           | 47.3%       | 20.5%     | 100.0% |



*Figura 3. Nivel de percepción de la dimensión responsabilidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.*

En la tabla 7 y figura 3 se observó que el 32.2% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión responsabilidad era no saludable, mientras que el 47.3% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 20.5% lo percibió como saludable.

Tabla 8.

*Nivel de percepción de la dimensión recompensas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Recompensas  |             |           | Total  |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------|
|                        |             | No saludable | Por mejorar | Saludable |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 30           | 18          | 10        | 58     |
|                        | % del total | 20.5%        | 12.3%       | 6.8%      | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 11           | 30          | 9         | 50     |
|                        | % del total | 7.5%         | 20.5%       | 6.2%      | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 9            | 19          | 5         | 33     |
|                        | % del total | 6.2%         | 13.0%       | 3.4%      | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 4            | 1           | 0         | 5      |
|                        | % del total | 2.7%         | 0.7%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 54           | 68          | 24        | 146    |
|                        | % del total | 37.0%        | 46.6%       | 16.4%     | 100.0% |

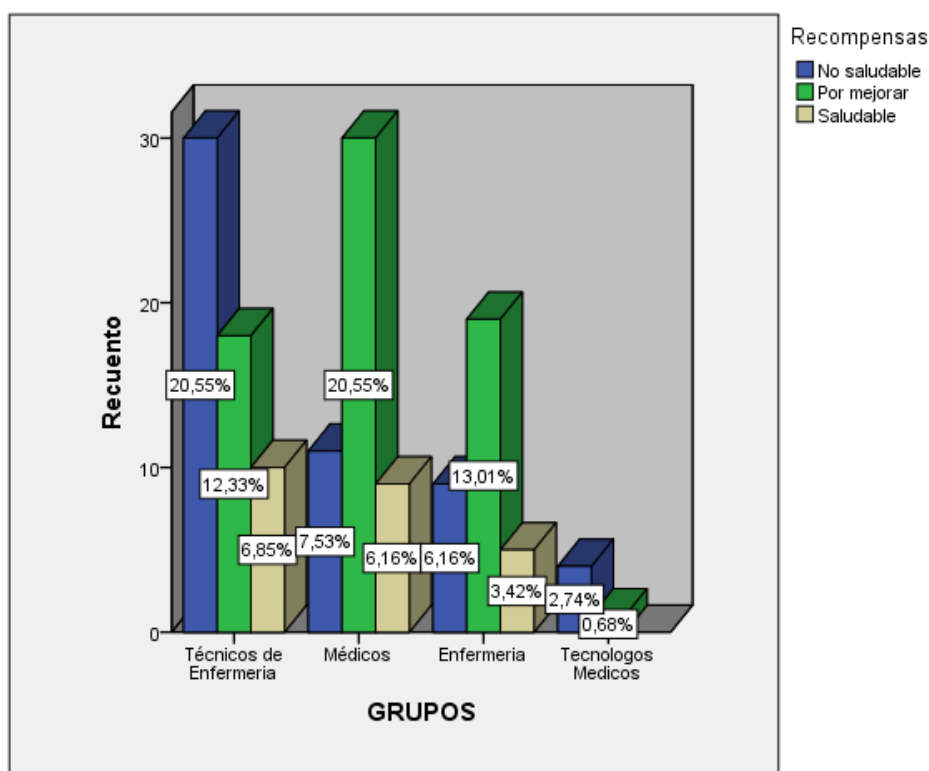


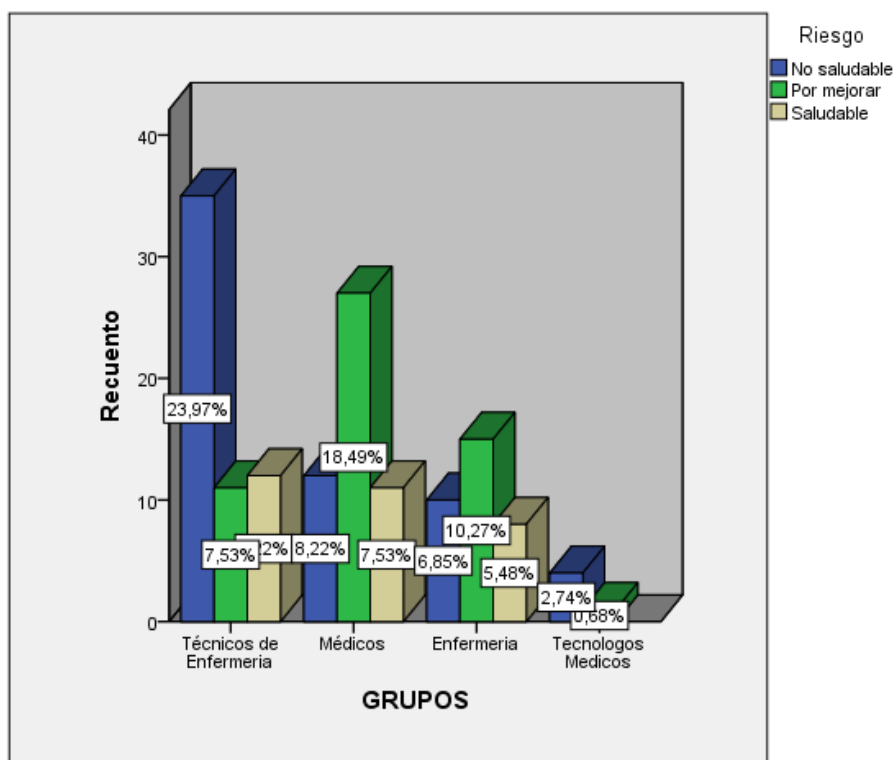
Figura 4. Nivel de percepción de la dimensión recompensas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.

En la tabla 8 y figura 4 se observó que el 37% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión recompensas era no saludable, mientras que el 46.6% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 16.4% lo percibió como saludable.

Tabla 9.

*Nivel de percepción de la dimensión riesgo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Riesgo       |             |           | Total  |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------|
|                        |             | No saludable | Por mejorar | Saludable |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 35           | 11          | 12        | 58     |
|                        | % del total | 24.0%        | 7.5%        | 8.2%      | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 12           | 27          | 11        | 50     |
|                        | % del total | 8.2%         | 18.5%       | 7.5%      | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 10           | 15          | 8         | 33     |
|                        | % del total | 6.8%         | 10.3%       | 5.5%      | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 4            | 1           | 0         | 5      |
|                        | % del total | 2.7%         | 0.7%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 61           | 54          | 31        | 146    |
|                        | % del total | 41.8%        | 37.0%       | 21.2%     | 100.0% |



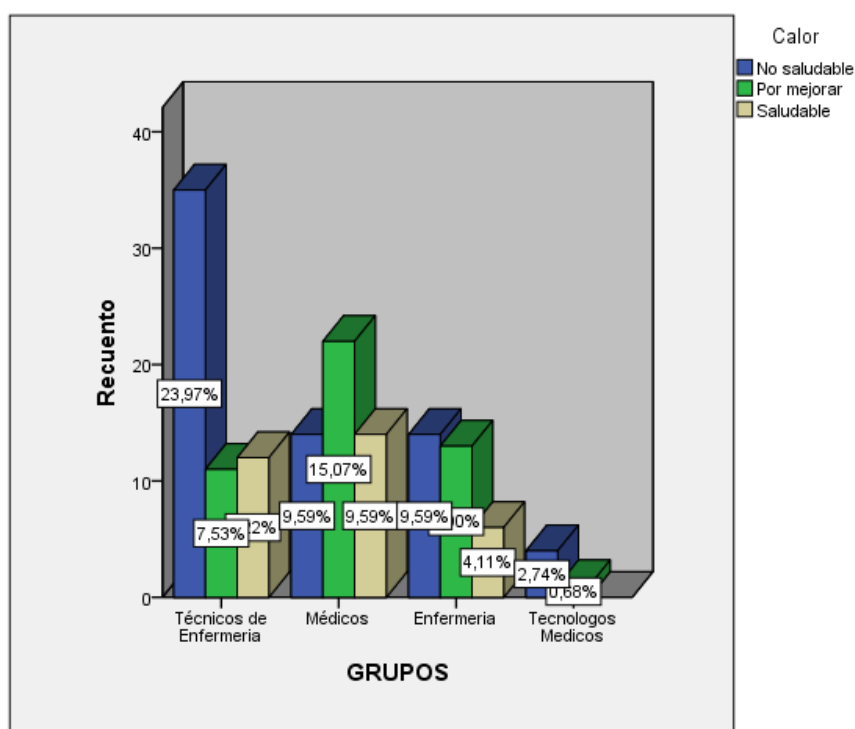
*Figura 5. Nivel de percepción de la dimensión riesgo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.*

En la tabla 9 y figura 5 se observó que el 37% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión riesgo era no saludable, mientras que el 46.6% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 16.4% lo percibió como saludable.

Tabla 10.

*Nivel de percepción de la dimensión calor del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Calor        |             |           | Total  |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------|
|                        |             | No saludable | Por mejorar | Saludable |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 35           | 11          | 12        | 58     |
|                        | % del total | 24.0%        | 7.5%        | 8.2%      | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 14           | 22          | 14        | 50     |
|                        | % del total | 9.6%         | 15.1%       | 9.6%      | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 14           | 13          | 6         | 33     |
|                        | % del total | 9.6%         | 8.9%        | 4.1%      | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 4            | 1           | 0         | 5      |
|                        | % del total | 2.7%         | 0.7%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 67           | 47          | 32        | 146    |
|                        | % del total | 45.9%        | 32.2%       | 21.9%     | 100.0% |



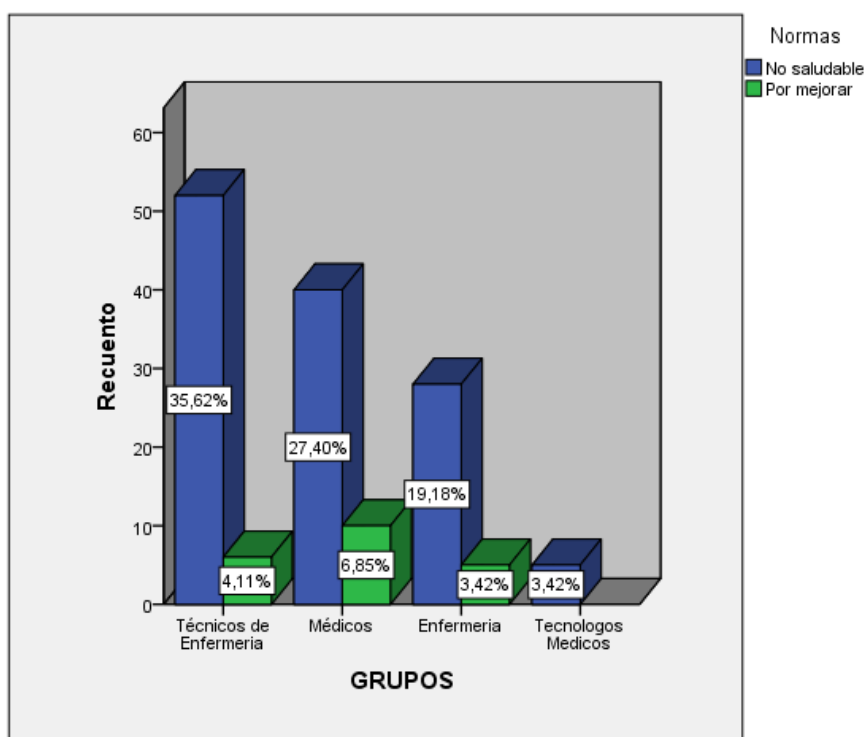
*Figura 6. Nivel de percepción de la dimensión calor del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.*

En la tabla 10 y figura 6 se observó que el 41.5% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión calor era no saludable, mientras que el 37% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 21.2% lo percibió como saludable.

Tabla 11.

*Nivel de percepción de la dimensión normas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Normas       |             | Total  |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|--------|
|                        |             | No saludable | Por mejorar |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 52           | 6           | 58     |
|                        | % del total | 35.6%        | 4.1%        | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 40           | 10          | 50     |
|                        | % del total | 27.4%        | 6.8%        | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 28           | 5           | 33     |
|                        | % del total | 19.2%        | 3.4%        | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 5            | 0           | 5      |
|                        | % del total | 3.4%         | 0.0%        | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 125          | 21          | 146    |
|                        | % del total | 85.6%        | 14.4%       | 100.0% |



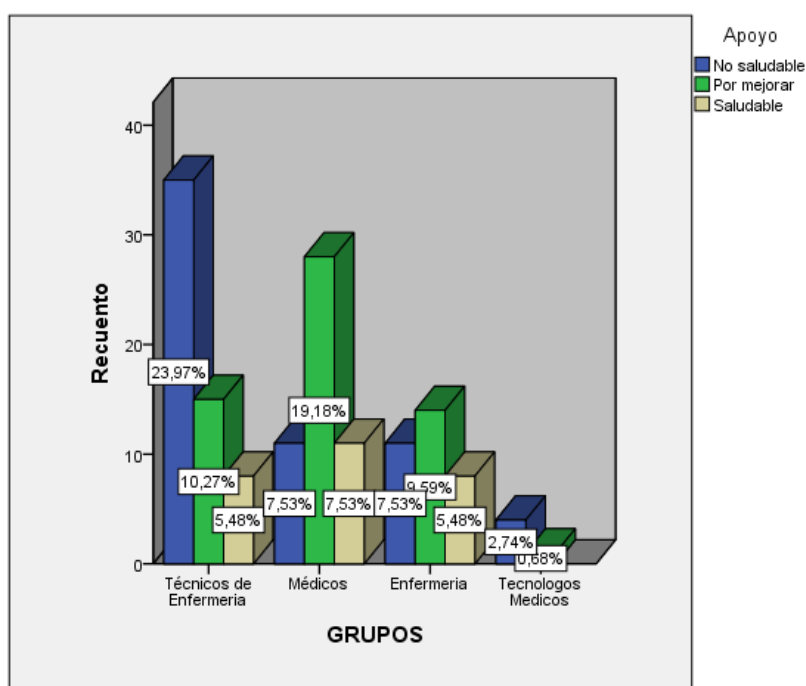
*Figura 7. Nivel de percepción de la dimensión normas del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.*

En la tabla 11 y figura 7 se observó que el 85.6% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión normas era no saludable, mientras que el 14.4% lo percibió en un nivel por mejorar.

Tabla 12.

*Nivel de percepción de la dimensión apoyo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Apoyo        |             |           | Total  |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------|
|                        |             | No saludable | Por mejorar | Saludable |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 35           | 15          | 8         | 58     |
|                        | % del total | 24.0%        | 10.3%       | 5.5%      | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 11           | 28          | 11        | 50     |
|                        | % del total | 7.5%         | 19.2%       | 7.5%      | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 11           | 14          | 8         | 33     |
|                        | % del total | 7.5%         | 9.6%        | 5.5%      | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 4            | 1           | 0         | 5      |
|                        | % del total | 2.7%         | 0.7%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 61           | 58          | 27        | 146    |
|                        | % del total | 41.8%        | 39.7%       | 18.5%     | 100.0% |



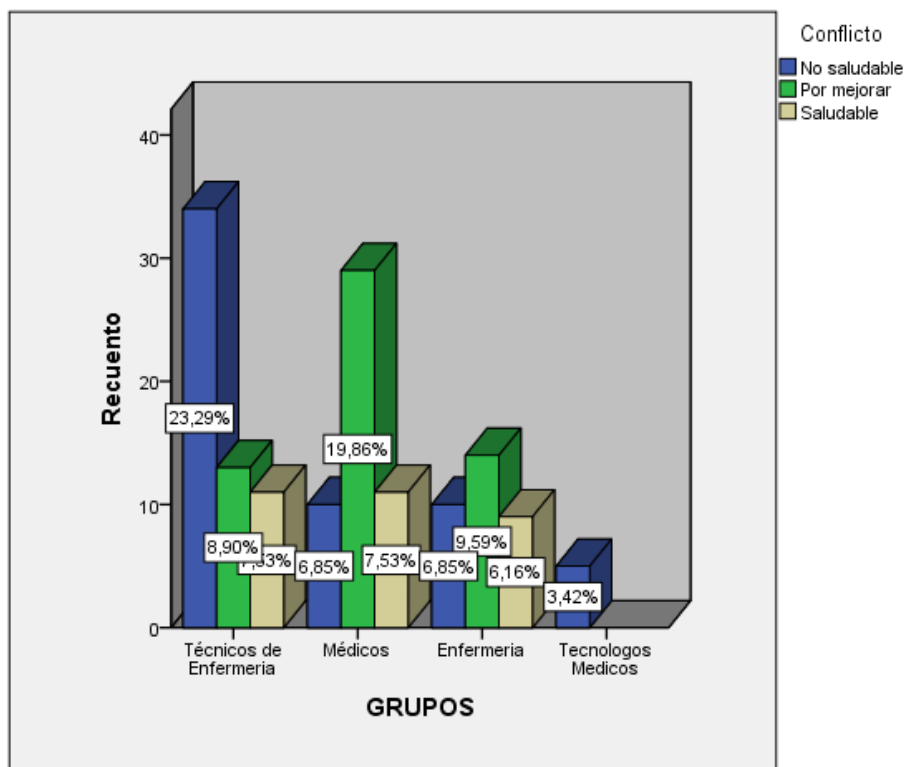
*Figura 8. Nivel de percepción de la dimensión apoyo del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.*

En la tabla 12 y figura 8 se observó que el 41.8% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión apoyo era no saludable, mientras que el 39.7% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 18.5% lo percibió como saludable.

Tabla 13.

*Nivel de percepción de la dimensión conflicto del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

| GRUPOS                 |             | Conflicto    |             |           | Total  |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------|
|                        |             | No saludable | Por mejorar | Saludable |        |
| Técnicos de Enfermería | Recuento    | 34           | 13          | 11        | 58     |
|                        | % del total | 23.3%        | 8.9%        | 7.5%      | 39.7%  |
| Médicos                | Recuento    | 10           | 29          | 11        | 50     |
|                        | % del total | 6.8%         | 19.9%       | 7.5%      | 34.2%  |
| Enfermería             | Recuento    | 10           | 14          | 9         | 33     |
|                        | % del total | 6.8%         | 9.6%        | 6.2%      | 22.6%  |
| Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 5            | 0           | 0         | 5      |
|                        | % del total | 3.4%         | 0.0%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total                  | Recuento    | 59           | 56          | 31        | 146    |
|                        | % del total | 40.4%        | 38.4%       | 21.2%     | 100.0% |



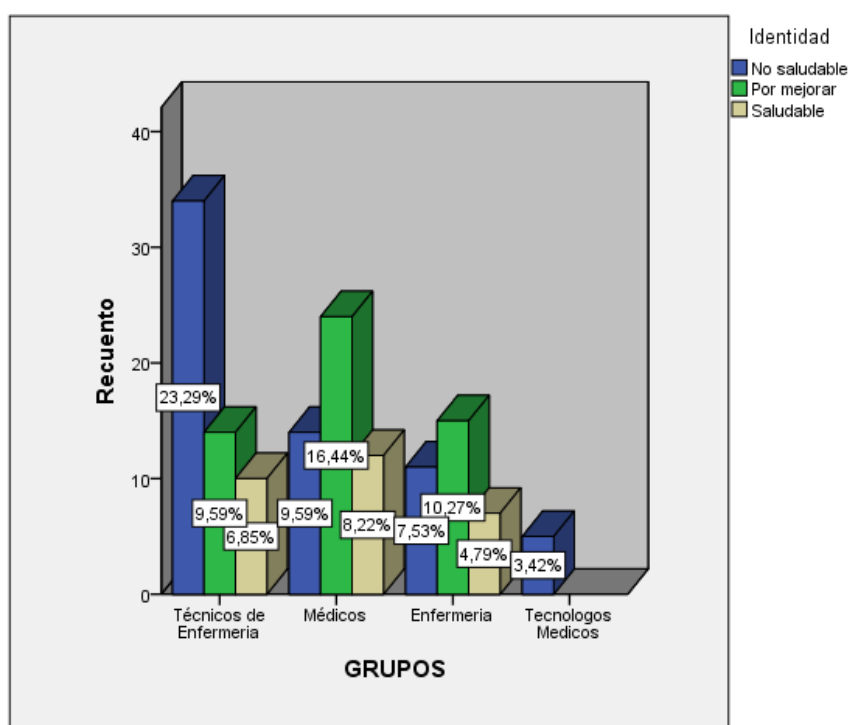
*Figura 9. Nivel de percepción de la dimensión conflicto del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.*

En la tabla 13 y figura 9 se observó que el 40.4% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión conflicto era no saludable, mientras que el 38.4% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 21.2% lo percibió como saludable.

Tabla 14.

*Nivel de percepción de la dimensión identidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO*

|        |                        |             | Identidad    |             |           | Total  |
|--------|------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------|
|        |                        |             | No saludable | Por mejorar | Saludable |        |
| GRUPOS | Técnicos de Enfermería | Recuento    | 34           | 14          | 10        | 58     |
|        |                        | % del total | 23.3%        | 9.6%        | 6.8%      | 39.7%  |
|        | Médicos                | Recuento    | 14           | 24          | 12        | 50     |
|        |                        | % del total | 9.6%         | 16.4%       | 8.2%      | 34.2%  |
|        | Enfermería             | Recuento    | 11           | 15          | 7         | 33     |
|        |                        | % del total | 7.5%         | 10.3%       | 4.8%      | 22.6%  |
|        | Tecnólogos Médicos     | Recuento    | 5            | 0           | 0         | 5      |
|        |                        | % del total | 3.4%         | 0.0%        | 0.0%      | 3.4%   |
| Total  |                        | Recuento    | 64           | 53          | 29        | 146    |
|        |                        | % del total | 43.8%        | 36.3%       | 19.9%     | 100.0% |



*Figura 10.* Nivel de percepción de la dimensión identidad del clima organizacional por grupos asistenciales del INO.

En la tabla 14 y figura 10 se observó que el 43.8% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional en su dimensión identidad era no saludable, mientras que el 36.3% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 19.9% lo percibió como saludable.



## **IV. Discusión**

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de percepción de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, se seleccionó a 146 trabajadores asistenciales, de esta forma con las respuestas se obtuvo como resultado que los trabajadores asistenciales del instituto nacional de oftalmología percibieron un nivel de clima no saludable de 50.7%, un clima por mejorar de 30.8% y solo un clima saludable de 18.5%.

Según Brunet (2011) “el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen”. Las diferentes características demográficas y socioculturales de las poblaciones comparadas nos dan resultados de la percepción del clima organizacional que pueden variar o discrepar respecto a otros resultados de investigación previas, se debe tener en cuenta que las respuestas de los participantes no siempre corresponde a una sincera y verdadera percepción que tienen del clima organizacional, si no a lo que ellos mismos han interpretado como tal, dejándose llevar por la información que obtengan, opiniones de compañeros ya sea compartidas o influenciadas y/o por la confidencialidad de sus respuestas.

De estos resultados obtenidos podemos evidenciar que la mayoría de los trabajadores asistenciales perciben un clima organizacional no saludable, es decir “un clima organizacional como una propiedad relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier organización, el cual lo experimentan todos los trabajadores de la organización influyendo en su comportamiento” (Litwin, 1968 p. 125).

Comparando los hallazgos encontrados según los resultados de los trabajadores asistenciales del instituto nacional de oftalmología observo que Cortés (2009) en la tesis: Diagnóstico del clima organizacional. hospital “Dr. Luis F. Nachón” (México), concluyó que los trabajadores de dicho hospital percibieron un clima no satisfactorio con un promedio de 2.5 de calificación según su categorización, por lo que se halló una similitud con los resultados de la presente investigación ya que se obtuvo un 50.7% de clima no saludable.

Ticona (2016) en la tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud, Tacna, 2014*, concluyó que el personal de enfermería tuvo un clima organizacional poco favorable con un 66.98%, así como sus dimensiones obtuvieron un clima organizacional poco favorable, en la dimensión normas con un 72.6%, identidad con la institución con un 62.6%, responsabilidad con un 58.5%, recompensa con un 56.6%, estructura con un 54.7%, conflicto con un 51%, riesgo con un 47.2%, apoyo con un 45.3%, calidez con un 38.7%; similares hallazgos se encontraron con un clima organizacional no saludable de 50.7%, encontrándose solo en las dimensiones normas con un 85.6%, calor con un 45.9%, identidad con un 43.8%, riesgo con un 41.8%, apoyo con un 41.8%, conflicto con un 40.4% y estructura con un 40.4%.

Del mismo modo Ticona (2016) en la tesis *influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería*, concluyo que la percepción de clima organizacional en su mayoría fue no saludable similar a lo hallado en la presente investigación, es por ello que la percepción del clima organizacional de los trabajadores refleja directamente cuando los trabajadores están motivados para realizar sus labores.

Asi mismo Vela (2015) en la tesis *clima organizacional y satisfaccion del usuario externo en el hospital regional Hermilio Valdizan-Huánuco 2015*, concluyó que la cultura organizacional fue inadecuada, por lo tanto, el clima organizacional se relacionó negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos, corroborando así que una percepción del clima organizacional no saludable repercute de la misma forma en la percepción que los usuarios externos tienen hacia la institución.

Es importante resaltar que los trabajadores no solo deben cumplir con sus funciones para lograr la meta de la institución, para ello se requiere tener en cuenta que necesitan de un buen ambiente laboral el cual no solo consta de obtener un salario adecuado, sino que también necesitan reconocimiento en su totalidad por la labor que realizan, de esta forma podrían mantener y mejorar la productividad de la institución.

Por el contrario Obreque (2015) en la tesis clima organizacional y compromiso del funcionario en un hospital publico de baja complejidad en chile, obtuvo como resultado un 69% de percepción favorable en su clima organizacional, siendo en su dimensión identidad un 50% de percepción favorable, en la presente investigación la percepción del clima organizacional para los trabajadores asistenciales es lo contrario ya que en su mayoría percibe en un 50.7% un clima organizacional no saludable, y en su dimensión identidad se obtuvo un 43.8% de percepción no saludable.

Del mismo modo Sierra (2015) en la tesis *el clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán*, concluyó que el clima laboral fue satisfactorio con un 51%, una buena comunicación con un 44% y relación entre compañeros con un 62%, adecuada remuneración del personal con un 17%, mientras que en la presente investigación los trabajadores asistenciales percibieron un clima organizacional no saludable con un 50.7%, por lo cual el clima debería mejorar para dar oportunidad de desarrollo personal en un marco de superación e igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.

Al estudiar el clima organizacional según sus dimensiones, se observó que en la dimensión normas se obtuvo un clima organizacional no saludable con un 85.6%, siendo este el mayor porcentaje encontrado, de lo cual podemos decir que los trabajadores asistenciales del instituto nacional de oftalmología no interactúan socialmente entre sí; así mismo se encontró que en las dimensiones estructura, riesgo, calor, apoyo, conflicto e identidad se hallaron un porcentaje promedio de un 43% de un clima organizacional no saludable; solo en las dimensiones responsabilidad y recompensa se halló un porcentaje promedio de un 46.5% de clima organizacional por mejorar, es por ello que se requiere fortalecer el clima organizacional de los trabajadores asistenciales del instituto en mención, teniendo como alternativa diferentes instrumentos a utilizar como incentivos, reconocimiento, apoyo, comprensión, compartiendo metas organizándose como equipo, respetando a cada personal según su función en la institución; de esta forma se podría lograr que los trabajadores se identifiquen con la institución.

Así mismo Quispe (2015) en la tesis Clima organizacional del servicio de obstetricia de alto riesgo, obtuvo como resultado un 51% de percepción de clima saludable, es decir los trabajadores de este servicio manifestaron tener un buen ambiente de trabajo, siendo todo lo contrario lo obtenido en la presente tesis ya que se encontró que el 51% de los trabajadores asistenciales percibieron un clima no saludable, es importante resaltar la trascendencia que tiene la percepción de los trabajadores del clima organizacional de su institución ya que esto repercute de forma directa en sus desempeños laborales.

La mayoría de las investigaciones coinciden que la opinión del trabajador sobre el clima organizacional de la institución dependerá de cómo perciba la autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo de su organización. (Dessler 1993 p. 183)

Por lo tanto, el clima organizacional es una variable que influye en el trabajador, lo cual según como lo percibe este inhibirá o estimulará en su desempeño ya que percibiendo un clima saludable se podrá lograr alcanzar los objetivos de la institución.

De esta forma podemos afirmar que si alguna autoridad de la institución quiere mejorar el clima organizacional de sus trabajadores asistenciales debería enfocar sus objetivos, tomando en cuenta las dimensiones aquí planteadas.

Cabe recalcar que, en la institución de salud del Perú, no podemos solo guiarnos del rendimiento y la productividad del trabajador, siendo muy importante construir y/o reestructurar un mejor clima organizacional, para el beneficio de las Instituciones de salud y con ello tener una convivencia que permita el desarrollo personal de los trabajadores.

## **V. Conclusiones**

- Primera El nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludables con un 50.7%, de los cuales el 30.8% corresponde en su mayoría a los técnicos de enfermería.
- Segunda El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión estructura de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludables con un 40.4%, de los cuales el 21.2% corresponde en su mayoría a los técnicos de enfermería.
- Tercera El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión responsabilidad de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel por mejorar con un 47.3%, de los cuales el 23.3% corresponde en su mayoría a los médicos.
- Cuarta El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión recompensas de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel por mejorar con un 46.6%, de los cuales el 20.5% correspondieron a los médicos y técnicos de enfermería.
- Quinta El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión riesgo de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludable con un 41.8%, de los cuales el 24% corresponde en su mayoría a los técnicos en enfermería.
- Sexta El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión calor de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludable con un 45.9%, de los cuales el 24% corresponde en su mayoría a los técnicos de enfermería.
- Séptima El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión normas de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludable con un 85.6%, de los cuales el 35.6% corresponde en su mayoría a los técnicos en enfermería.

- Octava El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludable con un 41.8%, de los cuales el 24% corresponde en su mayoría a los técnicos en enfermería.
- Novena El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludable con un 40.4%, de los cuales el 23.3% corresponde en su mayoría a los técnicos en enfermería.
- Decima El nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludable con un 43.8%, de los cuales el 23.3% corresponde en su mayoría a los técnicos de enfermería.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera** De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio realizado a trabajadores del Instituto Nacional de Oftalmología se recomienda fortalecer el clima organizacional, las relaciones interpersonales con talleres organizacionales, implementar programas y/o planes institucionales de gestión con talleres de motivación y liderazgo buscando desarrollar en el trabajo sus máximas habilidades.
- Segunda** Capacitación permanente al personal asistencial en los diferentes procedimientos y procesos que conllevan la interacción entre compañeros y con el usuario externo para mejorar el buen trato y manejo de conflicto. Así mismo implementar técnicas de comunicación entre el trabajador y su jefe, manteniendo el respeto mutuo.
- Tercera** Coordinar acciones y reuniones con los trabajadores con el fin de plantear metas trazadas de la institución y de esta manera ser participe en opiniones para lograr cumplirlas. Evaluación continua de desempeño y retroalimentación con el fin de describir una interacción de desempeño y retroalimentación así mismo tener en claro las funciones del trabajador para mejorar el clima organizacional.
- Cuarta** Incentivar a los trabajadores a continuar con su eficiente y eficaz labor, premiándolos, capacitándolos reconociéndoles su esfuerzo, sus ideas, sus logros alcanzados y su antigüedad, incentivándolos o reconociéndoles mediante un gesto simbólico o material. Esto hará que el trabajador se identifique con la institución y pondrá más empeño en su trabajo diario beneficiando a la misma y a los pacientes.

## **VII. Referencias**

- Arapa, S. (2015). *El Clima Organizacional y su Relación con el Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud Asistencial de las Redes Yunguyo (Tesis magistral)*. Puno. Perú: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez.
- Araujo, J. y Brunet, I. (2011). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Tarragona: Publicacions Universitat Rovira i Virgili.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias* (1era.ed). México: Editorial Trillas S.A.
- Cabrera, N. (2003). *Clima Organizacional deseo y demanda*. Estudio realizado en GESTA. Cuba.
- Contreras, B. y Matheson, P. (2015). *Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer*. Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón"*. Xalapa, Ver., 2009 (Tesis magistral). México: Universidad Veracruzana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma. ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administación* (2da. ed.) Mexico: Prentis Hall – Hispanoamericana. S.A.
- Downey, K., Hellriegel, D.y Slocum,W. (1975). *Congruencebetween individual needs, organizational climate, Job satisfaction, and performance*. Academy Management Journal.
- Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. (2a ed.). Thomson Editores. S.A. México.

- Forehand, G., y Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- García, G. (2007). *Clima organizacional hacia un nuevo modelo*. Revista PORIK AN, pp. 151-177. Recuperado de: [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf)
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Recuperado de: <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadministracion/article/view/695/2526>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos* (10ma. ed.) Chile: McGraw Hill/Interamericana editores.
- Gómez R. C. (2004). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM*. Acta colombiana de psicología, Colombia
- Guillen, M. (2013). *Clima Organizacional en la Editorial Ciencias Medicas – Cuba*. Scielo. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200006)
- Guillen, C., y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Mexico: Editorial Hill
- Guión, R. (1973). *A Note on organizational climate*. *Organizational Behavior And Human Performance*. American Psychological Association. Washington. 9(1), 120-125.
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación* (7ma. ed.) Mexico D.F.: McGraw Hill/Interamericana editores.

- Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma. ed.). México D.F.: McGraw-Hill/interamericana editores.
- James, R. y Jones, A. (1974). *Organizational climate: A review of theory and research*. Psychological Bulletin, 81, 1096- 1112. España
- Kinncar y Taylor. (1993). *Metodología de la Investigación de mercados*. (5ª ed.) México: McGraw-Hill International.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Minsa (2011). *Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional-V.02*. Perú.
- Nieves, R. (2016). *Perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del hospital "Dr Tulio Carnevale Salvatierra" del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales*. Venezuela: Universidad de la Rioja
- Obreque, A. (2016). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad* (Tesis magistral). Chile. Universidad de Chile.
- Quispe, C. (2015). *Clima Organizacional del Servicio de Obstetricia de Alto riesgo Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen* . (Tesis Magistral). Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Quispe Vargas, Edgar (2015). *Clima organizacional y desempeño en la municipalidad distrital de Pacucha* (Tesis magistral). Andahuaylas. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Díaz, F., Fuentes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E. y Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.

- Saavedra, M. (2016). *El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria-2012 (Tesis magistral)*. La Victoria. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Schneider, B. y Reichers, E. (1983). *On the aetiology of climates. Personnel Psychology*. V.33.
- Szeinman, P. (2015). *Empleo y Managemet*. Diario Gestión digital. Recuperado de: [archivo.gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-climaorganizacional-como-variable-intangible-negocio-2142063](http://archivo.gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-climaorganizacional-como-variable-intangible-negocio-2142063).
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de coban (Tesis de licenciatura)*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar
- Stoner, J. (1996). *Administración*. (6ta. ed.) Mexico: Pearson Education
- Ticona, Y. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud (Tesis magistral)*. Tacna. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Vela, S. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan (Tesis magistral)*. Huánuco. Perú: Universidad de Huanuco.

## **VIII. Anexos**



## **Anexo 1. Artículo científico**

**Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto  
Nacional de Oftalmología, Lima-2017**

Organizational climate of the care workers of the National Institute of  
Ophthalmology, Lima-2017

BR. SANDRA MARGOT VENTURA CUIPAL

Universidad César Vallejo Filial Lima

Sandravc19@gmail.com

**Resumen**

El objetivo de la investigación fue determinar los niveles de percepción del clima organizacional entre los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017, cuya finalidad fue evidenciar el estado laboral de los trabajadores asistenciales en torno a su clima, la metodología se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo. La población fue de 146 trabajadores asistenciales. Los resultados evidenciaron que un 50.7% tuvo un nivel clima organizacional no saludable

**Palabras clave:** Clima organizacional, estructura, responsabilidad, recompensas, riesgo, calor, normas, apoyo, conflicto, identidad.

**Abstract**

El objetivo de la investigación fue determinar los niveles de percepción del clima organizacional entre los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017, cuya finalidad fue evidenciar el estado laboral de los trabajadores asistenciales en torno a su clima, la metodología se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo. La población fue de 146 trabajadores asistenciales. Los resultados evidenciaron que un 50.7% tuvo un nivel clima organizacional no saludable

**Palabras clave:** Clima organizacional, estructura, responsabilidad, recompensas, riesgo, calor, normas, apoyo, conflicto, identidad.

**Introducción**

En el mundo existe gran variedad de investigaciones sobre el clima organizacional realizado en diversos sectores haciendo uso de diferentes teorías, en salud pública las experiencias con el tema se marcan a partir del inventario de clima organizacional por la organización panamericana de la salud y la organización mundial de la salud.

Litwin y Stringer (1968) afirmaron que el clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directamente e indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.

Esta investigación busca indagar y replantear una amplia visión del clima de los trabajadores asistenciales, ello permitirá conocer el nivel de percepción que tienen del ambiente laboral en su organización y evaluar qué factores intervienen en el comportamiento para que permanezcan mayor tiempo en ella.

Este trabajo se desarrolló considerando los siguientes apartados: Resumen, antecedentes del problema, revisión de la literatura donde se presentaron las teorías y concepciones que sustentaron la investigación, el problema y los objetivos fundamentales, el método empleado, los resultados que evidenciaron la descripción e inferencia del clima organizacional, la discusión de resultados y las referencias consideradas.

### **Antecedentes del problema**

A pesar de que el clima organizacional ha sido muy estudiado en otros países, aun en nuestro medio son muy escasas las investigaciones realizadas, a pesar de ello, ya se vienen implementando estudios en algunas instituciones de diferentes ámbitos, sin embargo, en la presente investigación se presentan antecedentes y fundamentos teóricos que sustentan el problema planteado.

Se pueden rescatar recientes investigaciones sobre el clima organizacional, al respecto Ticona (2016), en la tesis influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería, concluyo que la percepción de clima organizacional en su mayoría fue no saludable similar a lo hallado en la presente investigación, es por ello que la percepción del clima organizacional de los trabajadores refleja directamente cuando los trabajadores están motivados para realizar sus labores.

Por el contrario Obreque (2015) en la tesis clima organizacional y compromiso del funcionario en un hospital publico de baja complejidad en chile, obtuvo como resultado un 69% de percepción favorable en su clima organizacional, siendo en su dimensión identidad un 50% de percepción favorable, en la presente investigación la percepción del clima organizacional para los trabajadores asistenciales es lo contrario ya que en su mayoría percibe en un 50.7% un clima organizacional no saludable, y en su dimensión identidad se obtuvo un 43.8% de percepción no saludable.

### **Revisión de la literatura**

Hoy en día el estudio del clima organizacional son muy importantes en la gestión de toda organización, este estudio nos permite conocer las percepciones de los trabajadores respecto a su trabajo, al ambiente físico y a las relaciones con su entorno laboral, así conoceremos el por qué los trabajadores permanecen en su

centro laboral; en diferentes estudios se ha demostrado que al percibir un clima organizacional saludable los trabajadores desarrollaron mayor motivación y compromiso para realizar un buen trabajo, brindando un servicio de calidad.

Litwin y Stringer (1968) como se citó en Contreras y Matheson definen el clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento" (Contreras y Matheson, 2015, p.2).

Para medir esta variable se consideró la teoría de Litwin y Stringer (1968) ya que considera al clima organizacional en relación a su influencia en la conducta y motivación citado por (Contreras y Matheson, 2015, p.29).

Es importante que el ambiente que prepondera en la organización: (1) se evalúa la fuente de los conflictos,(2) Empezar y mantener cambios que indican a los administradores de momentos específicos en los que se debe direccionar las intervenciones y, (3) seguimiento de los desarrollos de sus organizaciones y la prevención del problema que pueda surgir (Brunet, 1997, p. 46).

El clima organizacional de las personas va depender del grado de motivación que tengan, que tan satisfechos se sienten en su ambiente organizacional, esto va depender como la organización motive a sus miembros. El clima organizacional es alto y favorable elevándose su moral y desfavorable en situaciones que los frustren. Es por ello que el clima organizacional influye en la conducta de las personas (Chiavenato, 2011, p.74).

En la perspectiva individual, el clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible (García, 2007, p.59). Así mismo; a perspectiva interaccionista define que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben (García, 2007, p.71). Desde esta perspectiva, el clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo (Schneider y Reichers, 1983, p. 32).

Cabe recalcar que los trabajadores comprometidos suelen trabajar con mayor ahínco, mejorando su desempeño laboral, siendo importante construir y/o reestructurar un mejor clima organizacional, para el beneficio de las Instituciones de salud y con ello tener una convivencia que permita el desarrollo personal de los trabajadores.

## **Problema**

Debido a que se desea conocer las percepciones de los trabajadores según su ámbito laboral y que el Instituto Nacional de Oftalmología carece de investigaciones previas, se plantearon los siguientes problemas:

General: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 1: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión estructura en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 2: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión responsabilidad en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 3: ¿Cuál es el nivel de clima de percepción del clima organizacional en su dimensión recompensas en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 4: ¿Cuál es el nivel de clima de percepción del clima organizacional en su dimensión riesgo en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 5: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión calor en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 6: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión normas en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 7: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 8: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

Específico 9: ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017?

## **Objetivos**

General: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 1: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión estructura de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 2: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión responsabilidad de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 3: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión recompensas de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 4: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión riesgo de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 5: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión calor de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 6: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión normas de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 7: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 8: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

Específico 9: Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.

### **Método**

Se empleó un diseño no experimental, transversal, bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo.

La población fue de 146 trabajadores asistenciales, se consideró como criterios de inclusión, ser trabajador asistencial del instituto con un periodo de 2 meses de antigüedad durante el año 2017 y tener deseo de participar en el estudio

Para medir la variable se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos la escala para el estudio del clima organizacional (Litwin y Stringer 1968), estuvo conformada por 9 dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad) con 50 ítems. La validez de los instrumentos se realizó por juicio de expertos y el coeficiente de

confiabilidad a través de prueba piloto, analizada por alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.969, siendo un instrumento confiable.

Se inició la aplicación del instrumento previo consentimiento informado, para el análisis y presentación de datos, se empleó la estadística descriptiva, procesada por Spss 22.

## **Resultados**

Se recopiló la información en una base de datos, posteriormente se analizaron los resultados empleando el programa Excel y SPSS versión 22, lo cual permitió establecer el porcentaje de incidencias en las respuestas obtenidas.

Se observó que el nivel de percepción del clima organizacional fue de 50.7% de los trabajadores asistenciales del INO percibieron que el nivel del clima organizacional era no saludable, mientras que el 30.8% lo percibió en un nivel por mejorar y solo el 18.5% lo percibió como saludable.

Se observó que el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludables con un 50.7%, de los cuales el 30.8% corresponde en su mayoría a los técnicos de enfermería.

Asimismo, se observó que en las dimensión responsabilidad de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel por mejorar con un 47.3%, de los cuales el 23.3% corresponde en su mayoría a los médicos y en la dimensión normas de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología fue de un nivel no saludable con un 85.6%, de los cuales el 35.6% corresponde en su mayoría a los técnicos en enfermería.

## **Discusión**

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de percepción de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, de esta forma con las respuestas se obtuvo como resultado que los trabajadores asistenciales percibieron un nivel de clima no saludable de 50.7%, un clima por mejorar de 30.8% y solo un clima saludable de 18.5%.

Según Brunet (2011) “el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen”. Las diferentes características demográficas y socioculturales de las poblaciones nos dan resultados de la percepción del clima organizacional que pueden variar o discrepar respecto a otros resultados de investigación previas, se debe tener en cuenta que las respuestas de los participantes no siempre corresponde a una sincera y verdadera percepción que tienen del clima organizacional, si no a lo que ellos mismos han interpretado como tal, dejándose llevar por la información que obtengan, opiniones de compañeros ya sea compartidas o influenciadas y/o por la confidencialidad de sus respuestas. De

estos resultados obtenidos podemos evidenciar que la mayoría de los trabajadores asistenciales perciben un clima organizacional no saludable, es decir “un clima organizacional como una propiedad relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier organización, el cual lo experimentan todos los trabajadores de la organización influyendo en su comportamiento” (Litwin, 1968 p. 125). Comparando los hallazgos encontrados según los resultados de los trabajadores asistenciales del instituto nacional de oftalmología observo que Cortés (2009) percibió un clima no satisfactorio con un promedio de 2.5 de calificación según su categorización, por lo que se halló una similitud con los resultados de la presente investigación ya que se obtuvo un 50.7% de clima no saludable. Asimismo Ticona (2016), concluyo que la percepción de clima organizacional en su mayoría fue no saludable similar a lo hallado en la presente investigación, es por ello que la percepción del clima organizacional de los trabajadores refleja directamente cuando los trabajadores están motivados para realizar sus labores.

Por el contrario Obreque (2015), obtuvo como resultado un 69% de percepción favorable en su clima organizacional, siendo en su dimensión identidad un 50% de percepción favorable, en la presente investigación la percepción del clima organizacional para los trabajadores asistenciales es lo contrario ya que en su mayoría percibe en un 50.7% un clima organizacional no saludable, y en su dimensión identidad se obtuvo un 43.8% de percepción no saludable. Del mismo modo Sierra (2015), concluyó que el clima laboral fue satisfactorio con un 51%, una buena comunicación con un 44% y relación entre compañeros con un 62%, adecuada remuneración del personal con un 17%, mientras que en la presente investigación los trabajadores asistenciales percibieron un clima organizacional no saludable con un 50.7%, por lo cual el clima debería mejorar para dar oportunidad de desarrollo personal en un marco de superación e igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.

Al estudiar el clima organizacional según sus dimensiones, se observó que en la dimensión normas se obtuvo un clima organizacional no saludable con un 85.6%, siendo este el mayor porcentaje encontrado, de lo cual podemos decir que los trabajadores asistenciales del instituto nacional de oftalmología no interactúan socialmente entre sí; así mismo se encontró que en las dimensiones estructura, riesgo, calor, apoyo, conflicto e identidad se hallaron un porcentaje promedio de un 43% de un clima organizacional no saludable; solo en las dimensiones responsabilidad y recompensa se halló un porcentaje promedio de un 46.5% de clima organizacional por mejorar, es por ello que se requiere fortalecer el clima organizacional de los trabajadores asistenciales del instituto en mención, teniendo como alternativa diferentes instrumentos a utilizar como incentivos, reconocimiento, apoyo, comprensión, compartiendo metas organizándose como equipo, respetando a cada personal según su función en la institución; de esta forma se podría lograr que los trabajadores se identifiquen con la institución.



La mayoría de las investigaciones coinciden que la opinión del trabajador sobre el clima organizacional de la institución dependerá de cómo perciba la autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo de su organización (Dessler 1993 p. 183). Por lo tanto el clima organizacional es una variable que influye en el trabajador, lo cual según como lo percibe este inhibirá o estimulara en su desempeño ya que percibiendo un clima saludable se podrá lograr alcanzar los objetivos de la institución. De esta forma podemos afirmar que si alguna autoridad de la institución quiere mejorar el clima organizacional de sus trabajadores asistenciales debería enfocar sus objetivos, tomando en cuenta las dimensiones aquí planteadas.

## Referencias

- Araujo, J. y Brunet, I. (2011). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Tarragona: Publicacions Universitat Rovira i Virgili.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias* (1era.ed). México: Editorial Trillas S.A.
- Contreras, B. y Matheson, P. (2015). *Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer*. Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma. ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración* (2da. ed.) México: Prentis Hall – Hispanoamericana. S.A.
- Forehand, G., y Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- García, G. (2007). *Clima organizacional hacia un nuevo modelo*. Revista PORIK AN, pp. 151-177. Recuperado de: [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf)

- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Recuperado de: <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadministracion/article/view/695/2526>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos* (10ma. ed.) Chile: McGraw Hill/Interamericana editores.
- Gómez R. C. (2004). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM*. Acta colombiana de psicología, Colombia
- Guillen, M. (2013). *Clima Organizacional en la Editorial Ciencias Medicas – Cuba*. Scielo. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200006)
- Guillen, C., y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Mexico: Editorial Hill
- Guión, R. (1973). *A Note on organizational climate. Organizational Behavior And Human Performance*. American Psychological Association. Washington. 9(1), 120-125.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación* (7ma. ed.) Mexico D.F.: McGraw Hill/Interamericana editores.
- Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma. ed.). México D.F.: McGraw-Hill/interamericana editores.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Minsa (2011). *Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional-V.02*. Perú.

- Nieves, R. (2016). *Perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del hospital "Dr. Tulio Carnevale Salvatierra" del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales*. Venezuela: Universidad de la Rioja
- Obreque, A. (2016). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad* (Tesis magistral). Chile. Universidad de Chile.
- Quispe, C. (2015). *Clima Organizacional del Servicio de Obstetricia de Alto riesgo Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen* . (Tesis Magistral). Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Quispe Vargas, Edgar (2015). *Clima organizacional y desempeño en la municipalidad distrital de Pacucha* (Tesis magistral). Andahuaylas. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Schneider, B. y Reichers, E. (1983). *On the aetiology of climates. Personnel Psychology*. V.33.
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán* (Tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- Ticona, Y. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud* (Tesis magistral). Tacna. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

## **Anexo 2. Matriz de consistencia**

| <b>Matriz de consistencia</b>   |   |                                       |   |                        |  |   |
|---|---|---------------------------------------|---|------------------------|--|---|
| <b>Título: “Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017”</b>   |   |                                       |   |                        |  |   |
| <b>Autor: Br. Sandra Margot Ventura Cuipal</b>  |   |                                       |   |                        |  |   |
| <b>Problema</b>   | <b>Objetivos</b>  | <b>Variables e indicadores</b>        |   |                        |  |   |
| <b>Problema General:</b>  | <b>Objetivo general:</b>  | <b>Variable: Clima organizacional</b> |   |                        |  |   |
|   |   | <b>Dimensiones</b>                    | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b>           | <b>Escala de medición</b>  | <b>Niveles y rangos</b>   |
| ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?.  | Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2017.   | Estructura                            | Cumplimiento de reglas<br>Obligaciones<br>Nivel de toma de decisiones | 1,3,4,5<br>6,7,8<br>2  |  |   |
| <b>Problemas Específicos:</b>   | <b>Objetivos específicos:</b>   |                                       |   |                        |  |   |
| Problema específico 1.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión estructura en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?      | Objetivo específico 1.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión estructura en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.      | Responsabilidad                       | Compromiso de los<br>trabajadores                                     | Del 9 al 15            |  |   |
| Problema específico 2.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión responsabilidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017? | Objetivo específico 2.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión responsabilidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017. | Recompensas                           | Reconocimiento  | Del 16 al 21           |  |   |
| Problema específico 3.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión calor en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?           | Objetivo específico 3.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión calor en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.           | Riesgo                                | Cálculos de toma de<br>decisiones<br><br>Retos                        | 22<br><br>Del 23 al 26 |  |   |
| Problema específico 4.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión recompensa en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?      | Objetivo específico 4.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión recompensa en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.      | Calor                                 | Buena relación laboral  | Del 27 al 31           |  |   |
| Problema específico 5.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?       | Objetivo específico 5.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.       | Normas                                | Normas  | Del 32 al 38           |  |   |
| Problema específico 6.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?           | Objetivo específico 6.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.           | Apoyo                                 | Colaboración  | Del 39 al 42           |  |   |
| Problema específico 7.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?       | Objetivo específico 7.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.       | Conflicto                             | Tolerancia  | Del 43 al 46           |  |   |
| Problema específico 8.<br>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?       | Objetivo específico 8.<br>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.       | Identidad                             | Identidad<br>Nivel de lealtad   | 47,48<br>49,50         |  |   |
|   |   |                                       |   |                        | nunca (1)<br>muy pocas veces (2)<br>algunas veces (3)<br>casi siempre (4)<br>siempre (5) | No saludable<br>(50 a 116 puntos)<br>Por mejorar<br>(117 a 182 puntos)<br>Saludable<br>(183 a 250 puntos) |

| <p>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión normas en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?</p> <p>Problema específico 7.<br/>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?</p> <p>Problema específico 8.<br/>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?</p> <p>Problema específico 9.<br/>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017?</p> | <p>Objetivo específico 6.<br/>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión normas en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.</p> <p>Objetivo específico 7.<br/>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión apoyo en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.</p> <p>Objetivo específico 8.<br/>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión conflicto en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.</p> <p>Objetivo específico 9.<br/>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión identidad en los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017.</p> |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Nivel - diseño de investigación   | Población y muestra  | Técnicas e instrumentos  | Estadística a utilizar   |  |  |  |
| <p><b>Nivel:</b><br/>Básico</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental, transversal</p> <p><b>Método:</b><br/>Enfoque cuantitativo descriptivo</p>   | <p><b>Población:</b><br/>Estuvo conformada por 146 trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología durante el año 2017.</p>  | <p><b>Variable:</b> Clima organizacional</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Escala</p> <p>Autor: Litwin y Stringer (1968)<br/>Año: 2017<br/>Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Oftalmología<br/>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> | <p><b>DESCRIPTIVA:</b><br/>Excel</p> <p><b>INFERENCIAL:</b><br/>Programa SPSS (Statistical Packgeforthe Social Sciences)</p> |  |  |  |

## **Anexo 3. Instrumentos**

| CLIMA ORGANIZACIONAL   |   | ESCALA DE VALORACION |                 |               |              |         |
|------------------------|---|----------------------|-----------------|---------------|--------------|---------|
|                        |   | Nunca                | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|                        |   | 1                    | 2               | 3             | 4            | 5       |
| <b>Estructura</b>      |   |                      |                 |               |              |         |
| 1                      | En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados.  |                      |                 |               |              |         |
| 2                      | En esta institución no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.  |                      |                 |               |              |         |
| 3                      | Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.        |                      |                 |               |              |         |
| 4                      | En esta institución no es necesario permiso para hacer cada cosa.   |                      |                 |               |              |         |
| 5                      | Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.                              |                      |                 |               |              |         |
| 6                      | A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.  |                      |                 |               |              |         |
| 7                      | En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.   |                      |                 |               |              |         |
| 8                      | Quienes dirigen esta institución prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales. |                      |                 |               |              |         |
| <b>Responsabilidad</b> |   |                      |                 |               |              |         |
| 9                      | En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.   |                      |                 |               |              |         |
| 10                     | Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.                   |                      |                 |               |              |         |
| 11                     | En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.       |                      |                 |               |              |         |
| 12                     | Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.  |                      |                 |               |              |         |
| 13                     | Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.  |                      |                 |               |              |         |
| 14                     | Es común en esta institución que los errores sean superados solo con disculpas.   |                      |                 |               |              |         |
| 15                     | Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.  |                      |                 |               |              |         |
| <b>Recompensas</b>     |   |                      |                 |               |              |         |
| 16                     | En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.   |                      |                 |               |              |         |
| 17                     | En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.   |                      |                 |               |              |         |
| 18                     | En esta institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.  |                      |                 |               |              |         |
| 19                     | En esta institución existe una tendencia a ser más negativo que positivo.   |                      |                 |               |              |         |
| 20                     | En esta institución no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.  |                      |                 |               |              |         |
| 21                     | En esta institución los errores son sancionados.  |                      |                 |               |              |         |
| <b>Riesgo</b>          |   |                      |                 |               |              |         |
| 22                     | En esta institución se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.  |                      |                 |               |              |         |
| 23                     | Esta institución se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.  |                      |                 |               |              |         |
| 24                     | En esta institución la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.  |                      |                 |               |              |         |
| 25                     | La dirección de nuestra institución está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.  |                      |                 |               |              |         |
| 26                     | Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.   |                      |                 |               |              |         |
| <b>Calor</b>           |   |                      |                 |               |              |         |
| 27                     | Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad.   |                      |                 |               |              |         |
| 28                     | Esta institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.  |                      |                 |               |              |         |
| 29                     | En esta institución cuesta mucho llegar a tener amigos.   |                      |                 |               |              |         |
| 30                     | En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.  |                      |                 |               |              |         |
| 31                     | En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.  |                      |                 |               |              |         |
| <b>Normas</b>          |   |                      |                 |               |              |         |
| 32                     | En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete, un error.   |                      |                 |               |              |         |
| 33                     | En esta institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.   |                      |                 |               |              |         |
| 34                     | En esta institución no existe mucha confianza entre superior y subordinado.   |                      |                 |               |              |         |
| 35                     | La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.   |                      |                 |               |              |         |
| 36                     | En esta institución cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.  |                      |                 |               |              |         |
| 37                     | En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.   |                      |                 |               |              |         |
| 38                     | Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.  |                      |                 |               |              |         |
| <b>Apoyo</b>           |   |                      |                 |               |              |         |
| 39                     | En esta institución la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.   |                      |                 |               |              |         |
| 40                     | Esta institución mejorara el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.   |                      |                 |               |              |         |
| 41                     | En esta institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.  |                      |                 |               |              |         |
| 42                     | En esta institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.   |                      |                 |               |              |         |
| <b>Conflicto</b>       |   |                      |                 |               |              |         |
| 43                     | En esta institución, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.   |                      |                 |               |              |         |
| 44                     | La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la institución.   |                      |                 |               |              |         |
| 45                     | En esta institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.   |                      |                 |               |              |         |
| 46                     | En esta institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.   |                      |                 |               |              |         |
| <b>Identidad</b>       |   |                      |                 |               |              |         |
| 47                     | Las personas están satisfechas de estar en esta institución.  |                      |                 |               |              |         |
| 48                     | Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.  |                      |                 |               |              |         |
| 49                     | Hasta donde yo me doy cuenta que existe lealtad hacia la empresa.   |                      |                 |               |              |         |
| 50                     | En esta institución la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.  |                      |                 |               |              |         |



## **Anexo 4. Formato de validez del instrumento**



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

| N°                                  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                     |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: Estructura</b>      |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                   | En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2                                   | En esta institución no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3                                   | Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.        | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4                                   | En esta institución no es necesario permiso para hacer cada cosa.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5                                   | Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.                              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6                                   | A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 7                                   | En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8                                   | Quienes dirigen esta institución prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales. | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b> |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 9                                   | En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10                                  | Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.                   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11                                  | En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.       | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 12                                  | Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 13                                  | Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 14                                  | Es común en esta institución que los errores sean superados solo con disculpas.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 15                                  | Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.  |                          |    |                         |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: Recompensas</b>     |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 16                                  | En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 17                                  | En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 18                                  | En esta institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 19                                  | En esta institución existe una tendencia a ser más negativo que positivo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 20                                  | En esta institución no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 21                                  | En esta institución los errores son sancionados.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: Riesgo</b>          |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 22                                  | En esta institución se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 23                                  | Esta institución se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 24                                  | En esta institución la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |


**ESCUELA DE POSTGRADO**

|    |   |           |           |           |           |           |           |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 25 | La dirección de nuestra institución está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.                          | /         |           | /         |           | /         |           |
| 26 | Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.                                   | /         |           | /         |           | /         |           |
|    | <b>DIMENSION 5: Calor</b>   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 27 | Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 28 | Esta institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 29 | En esta institución cuesta mucho llegar a tener amigos.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 30 | En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 31 | En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.                              | /         |           | /         |           | /         |           |
|    | <b>DIMENSION 6: Normas</b>  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 32 | En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete, un error.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 33 | En esta institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.                               | /         |           | /         |           | /         |           |
| 34 | En esta institución no existe mucha confianza entre superior y subordinado.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 35 | La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.                   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 36 | En esta institución cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 37 | En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 38 | Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.  | /         |           | /         |           | /         |           |
|    | <b>DIMENSION 7: Apoyo</b>   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 39 | En esta institución la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.       | /         |           | /         |           | /         |           |
| 40 | Esta institución mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos.                             | /         |           | /         |           | /         |           |
| 41 | En esta institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.        | /         |           | /         |           | /         |           |
| 42 | En esta institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.                       | /         |           | /         |           | /         |           |
|    | <b>DIMENSION 8: Conflicto</b>   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 43 | En esta institución, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.           | /         |           | /         |           | /         |           |
| 44 | La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la institución. | /         |           | /         |           | /         |           |
| 45 | En esta institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.     | /         |           | /         |           | /         |           |
| 46 | En esta institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.                               | /         |           | /         |           | /         |           |
|    | <b>DIMENSION 9: Identidad</b>   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 47 | Las personas están satisfechas de estar en esta institución.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 48 | Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 49 | Hasta donde yo me doy cuenta que existe lealtad hacia la empresa.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 50 | En esta institución la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.                            | /         |           | /         |           | /         |           |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador <sup>Dr</sup> Mg: Flores Sotelo William Sebastian DNI: 00175729

Especialidad del validador: Gestión económica empresarial / Economía

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

Dr. William Sebastian Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426



ESCUELA DE POSTGRADO  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL**

| Nº                                  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                     |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: Estructura</b>      |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                   | En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2                                   | En esta institución no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3                                   | Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.        | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4                                   | En esta institución no es necesario permiso para hacer cada cosa.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5                                   | Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.                              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6                                   | A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 7                                   | En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8                                   | Quienes dirigen esta institución prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales. | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b> |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 9                                   | En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10                                  | Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.                   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11                                  | En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.       | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 12                                  | Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 13                                  | Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 14                                  | Es común en esta institución que los errores sean superados solo con disculpas.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 15                                  | Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: Recompensas</b>     |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 16                                  | En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 17                                  | En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 18                                  | En esta institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 19                                  | En esta institución existe una tendencia a ser más negativo que positivo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 20                                  | En esta institución no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 21                                  | En esta institución los errores son sancionados.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: Riesgo</b>          |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 22                                  | En esta institución se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 23                                  | Esta institución se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 24                                  | En esta institución la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |



ESCUELA DE POSTGRADO

|                               |   |           |           |           |           |           |           |
|-------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 25                            | La dirección de nuestra institución está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.                          | /         |           | /         |           | /         |           |
| 26                            | Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.                                   | /         |           | /         |           | /         |           |
| <b>DIMENSION 5: Calor</b>     |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 27                            | Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 28                            | Esta institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 29                            | En esta institución cuesta mucho llegar a tener amigos.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 30                            | En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 31                            | En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.                              | /         |           | /         |           | /         |           |
| <b>DIMENSION 6: Normas</b>    |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 32                            | En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete, un error.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 33                            | En esta institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.                               | /         |           | /         |           | /         |           |
| 34                            | En esta institución no existe mucha confianza entre superior y subordinado.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 35                            | La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.                   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 36                            | En esta institución cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 37                            | En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 38                            | Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| <b>DIMENSION 7: Apoyo</b>     |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 39                            | En esta institución la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.       | /         |           | /         |           | /         |           |
| 40                            | Esta institución mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos.                             | /         |           | /         |           | /         |           |
| 41                            | En esta institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.        | /         |           | /         |           | /         |           |
| 42                            | En esta institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.                       | /         |           | /         |           | /         |           |
| <b>DIMENSION 8: Conflicto</b> |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 43                            | En esta institución, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.           | /         |           | /         |           | /         |           |
| 44                            | La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la institución. | /         |           | /         |           | /         |           |
| 45                            | En esta institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.     | /         |           | /         |           | /         |           |
| 46                            | En esta institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.                               | /         |           | /         |           | /         |           |
| <b>DIMENSION 9: Identidad</b> |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |
| 47                            | Las personas están satisfechas de estar en esta institución.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 48                            | Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.  | /         |           | /         |           | /         |           |
| 49                            | Hasta donde yo me doy cuenta que existe lealtad hacia la empresa.   | /         |           | /         |           | /         |           |
| 50                            | En esta institución la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.                            | /         |           | /         |           | /         |           |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre      DNI: 25451905

Especialidad del validador: gestión Educativa

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....

**Nota:** Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

[Firma]  
Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: Estructura</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2  | En esta institución no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3  | Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.        | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4  | En esta institución no es necesario permiso para hacer cada cosa.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5  | Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.                              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6  | A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 7  | En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8  | Quienes dirigen esta institución prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales. | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 9  | En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10 | Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.                   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11 | En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.       | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 12 | Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 13 | Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 14 | Es común en esta institución que los errores sean superados solo con disculpas.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 15 | Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: Recompensas</b>   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 16 | En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 17 | En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 18 | En esta institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 19 | En esta institución existe una tendencia a ser más negativo que positivo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 20 | En esta institución no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 21 | En esta institución los errores son sancionados.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: Riesgo</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 22 | En esta institución se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 23 | Esta institución se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 24 | En esta institución la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |





ESCUELA DE POSTGRADO

|                               |   |                                     |           |                                     |           |                                     |           |
|-------------------------------|---|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
| 25                            | La dirección de nuestra institución está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.                          | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 26                            | Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.                                   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| <b>DIMENSION 5: Calor</b>     |   | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> |
| 27                            | Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad.   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 28                            | Esta institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.  | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 29                            | En esta institución cuesta mucho llegar a tener amigos.   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 30                            | En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.  | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 31                            | En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.                              | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| <b>DIMENSION 6: Normas</b>    |   | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> |
| 32                            | En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete, un error.   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 33                            | En esta institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.                               | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 34                            | En esta institución no existe mucha confianza entre superior y subordinado.   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 35                            | La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.                   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 36                            | En esta institución cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.  | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 37                            | En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 38                            | Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.  | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| <b>DIMENSION 7: Apoyo</b>     |   | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> |
| 39                            | En esta institución la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.       | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 40                            | Esta institución mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos.                             | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 41                            | En esta institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.        | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 42                            | En esta institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.                       | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| <b>DIMENSION 8: Conflicto</b> |   | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> |
| 43                            | En esta institución, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 44                            | La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la institución. | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 45                            | En esta institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.     | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 46                            | En esta institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.                               | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| <b>DIMENSION 9: Identidad</b> |   | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> | <b>Si</b>                           | <b>No</b> |
| 47                            | Las personas están satisfechas de estar en esta institución.  | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 48                            | Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.  | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 49                            | Hasta donde yo me doy cuenta que existe lealtad hacia la empresa.   | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |
| 50                            | En esta institución la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.                            | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edlely Marcos Santiago      DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....

**Nota:** Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

  
-----  
Firma del Experto Informante.

## **Anexo 5. Matriz de datos de las variables**





|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |    |    |      |     |     |     |     |     |     |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 100 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 30 | 18 | 21 | 16 | 12 | 3  | 3  | 3  | 6  | 130 |    |    |      |     |     |     |     |     |     |
| 101 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3  | 2  | 1  | 4  | 5  | 4  | 2  | 27 | 17 | 21  | 16 | 11 | 14   | 14  | 10  | 15  | 145 |     |     |
| 102 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 207 |    |    |      |     |     |     |     |     |     |
| 103 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  | 4  | 27 | 17 | 20 | 19  | 12 | 12 | 11   | 10  | 140 |     |     |     |     |
| 104 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4  | 3  | 22 | 23 | 22  | 17 | 17 | 13   | 13  | 10  | 9   | 146 |     |     |
| 105 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 4  | 29 | 20 | 20  | 13 | 16 | 12   | 12  | 7   | 10  | 139 |     |     |
| 106 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 1  | 21 | 25 | 16  | 12 | 12 | 14   | 14  | 10  | 12  | 136 |     |     |
| 107 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 1  | 5  | 2  | 1  | 5  | 2  | 1  | 25 | 19  | 21 | 12 | 11   | 14  | 14  | 15  | 9   | 140 |     |
| 108 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 1  | 19 | 13 | 19  | 16 | 14 | 7    | 7   | 11  | 9   | 115 |     |     |
| 109 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 20 | 17 | 16  | 15 | 10 | 3    | 3   | 7   | 11  | 114 |     |     |
| 110 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 23 | 17 | 11  | 12 | 10 | 10   | 8   | 9   | 113 |     |     |     |
| 111 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 12 | 17  | 13 | 10 | 11   | 11  | 7   | 10  | 111 |     |     |
| 112 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 22 | 21  | 19 | 15 | 13   | 15  | 15  | 13  | 10  | 143 |     |
| 113 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 23 | 16  | 20 | 16 | 3    | 14  | 14  | 12  | 16  | 140 |     |
| 114 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 18 | 12 | 14 | 11  | 13 | 12 | 12   | 11  | 115 |     |     |     |     |
| 115 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 28 | 13 | 18  | 13 | 16 | 3    | 9   | 16  | 15  | 149 |     |     |
| 116 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 4  | 5  | 26 | 13  | 13 | 16 | 10   | 10  | 15  | 15  | 15  | 143 |     |
| 117 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 20 | 17 | 17 | 11  | 9  | 9  | 9    | 11  | 7   | 110 |     |     |     |
| 118 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 21 | 20 | 15 | 18  | 12 | 13 | 13   | 15  | 12  | 139 |     |     |     |
| 119 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3  | 2  | 4  | 2  | 1  | 4  | 5  | 4  | 16 | 23  | 14 | 13 | 17   | 16  | 16  | 11  | 14  | 140 |     |
| 120 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 17 | 21 | 22 | 16  | 19 | 3  | 9    | 18  | 8   | 145 |     |     |     |
| 121 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 31 | 26 | 21 | 21 | 24  | 15 | 15 | 18   | 15  | 186 |     |     |     |     |
| 122 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 37 | 33 | 27  | 23 | 20 | 20   | 17  | 17  | 17  | 216 |     |     |
| 123 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 20 | 18 | 20 | 8   | 8  | 11 | 11   | 9   | 9   | 114 |     |     |     |
| 124 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3  | 5  | 5  | 30 | 27 | 24 | 28 | 16 | 16 | 16  | 16 | 17 | 16   | 187 |     |     |     |     |     |
| 125 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5  | 1  | 1  | 5  | 20 | 26 | 18 | 11 | 18 | 12  | 12 | 10 | 12   | 139 |     |     |     |     |     |
| 126 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 23 | 18 | 15 | 13 | 10  | 8  | 8  | 9    | 7   | 111 |     |     |     |     |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 35 | 29 | 28 | 21  | 24 | 17 | 17   | 18  | 17  | 206 |     |     |     |
| 128 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 1  | 19 | 20 | 20  | 15 | 17 | 11   | 11  | 16  | 11  | 140 |     |     |
| 129 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 23 | 15 | 15  | 14 | 15 | 3    | 3   | 10  | 6   | 116 |     |     |
| 130 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 14 | 15 | 12 | 3  | 7   | 6  | 6  | 7    | 8   | 84  |     |     |     |     |
| 131 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 35  | 32 | 28 | 23   | 23  | 18  | 18  | 19  | 17  | 213 |
| 132 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 12 | 15 | 12  | 13 | 12 | 8    | 8   | 7   | 8   | 93  |     |     |
| 133 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 33 | 29 | 22 | 19 | 17  | 17 | 14 | 17   | 185 |     |     |     |     |     |
| 134 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5  | 2  | 2  | 1  | 5  | 3  | 2  | 24 | 16 | 16  | 15 | 16 | 16</ |     |     |     |     |     |     |

## **Anexo 6. Formato de consentimiento informado**



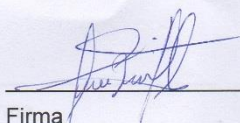
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Silvia Fernandez Herra, con número  
de DNI: 29549813

(Nombre del paciente o familiar o representante legal)

Acepto voluntariamente y autorizo para que realice la aplicación de la encuesta/entrevista/procedimiento para medir la variable de **clima organizacional** como parte de la tesis **Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017** desarrollada por el Br. Sandra Margot Ventura Cuipal, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

el día \_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Responsable

Firma



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Willian Sebastian Flores Sotelo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017**" del (de la) estudiante **Sandra Margot Ventura Cuipal**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 22 de marzo del 2018



Firma

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729



Clima organizacional de los trabajadores  
asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología,  
Lima-2017

**22** TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Sandra Margot Ventura Cuipal

**ASESOR:**

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

*Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426*

24 %

- |    |                           |     |
|----|---------------------------|-----|
| 1  | Entregado a Universida... | 1 % |
| 2  | martysabi.blogspot.com    | 1 % |
| 3  | repositorio unjbg.edu.pe  | 1 % |
| 4  | elaboratomonografiapa...  | 1 % |
| 5  | www.scribd.com            | 1 % |
| 6  | www.revmedicaelectro...   | 1 % |
| 7  | practicomfaguajira blo... | 1 % |
| 8  | www.scielo.cl             | 1 % |
| 9  | repositorio uam.es        | 1 % |
| 10 | www.saludpublicachile...  | 1 % |
| 11 | repositorio ute.edu.ec    | 1 % |
| 12 | www.congresotic.org       | 1 % |



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VENTURA CUIPOL SANDRO MARGOT

D.N.I. : 42896757

Domicilio : Jr. Martir Olayo 433 SAN MARTIN DE PORRES

Teléfono : Fijo : Móvil : 949000659

E-mail : sandrauc19@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MESTRO

Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VENTURA CUIPOL SANDRO MARGOT

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA, LIMA-2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 23-07-18

William Flores  
1151-18



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FORMATO DE SOLICITUD

**SOLICITA:**

VISTO BUENO POR  
PUBLICACION

**ESCUELA DE POSGRADO**

SANDRO MARGOT VENTURA CUIPOC con DNI N° 42896757  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en JR HOETE OLOYO 433 - SAN VICENTE DE PORRES  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: ..... del programa: MAESTRIO EN GESTION  
(Promoción) (Nombre del programa)  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD identificado con el código de matrícula N° 7001033875  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO POR PUBLICACION

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 18 de JUNIO de 2018

[Firma]  
(Firma del solicitante)



**Documentos que adjunto:**

- a. ....
- b. ....
- c. ....
- d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 941000659  
Email: sandruela@gmail.com

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CAMPUS LIMA NORTE  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN  
**18 JUL. 2018**  
**RECIBIDO**  
Hora: 5:00 PM / Firma: [Firma]

Visto bueno para publicación