



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional del personal de salud en el centro
materno infantil Juan Pablo II**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Guerrero Alarcón, Francisco

Br. Herrera Jiménez, Erika

ASESORA:

Mg. López Vega, María Jesús

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración Hospitalaria

PERÚ -2017

Página del jurado

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

Dra. Galia Susana Lescano López
Secretario

Mgtr. María Jesús López Vega
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis la dedicamos a nuestras familias que siempre nos acompañan en nuestra formación profesional continúa siendo nuestras fuentes de apoyo y motivo de superación personal.

Agradecimiento

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas, dándonos ánimos y acompañándonos en los momentos difíciles y en los momentos de felicidad. También, un agradecimiento especial a nuestros profesores, porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación. Y finalmente, agradecer a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado y culminar exitosamente la maestría.

Declaración jurada

Nosotros, Francisco Ramiro Guerrero Alarcón Identificado con DNI.41878261 y Erika Herrera Jiménez Identificado con DNI: 40780076. estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. identificado con CNI 41B7B2S1. con la tesis titulada "Clima Organizacional del Personal de Salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo IT, declaro bajo juramento que:

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

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

Lugar y fecha: Lima, 05 de Diciembre de 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: Erika Herrera
Jiménez

DNI: 40780076

Firma.....

Nombres y apellidos: Francisco
Ramiro Guerrero Alarcón

DNI: 41878261

Presentación

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación “Clima Organizacional del Personal de Salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II”, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión en los servicios de salud.

El estudio estuvo desarrollada en siete capítulos, en el capítulo I se presentó la introducción con el planteamiento de antecedentes de investigación, el problema y la fundamentación teórica de las variables, en el capítulo II se expresaron la metodología seguida para la investigación, el diseño se detallan las técnicas y los instrumentos y recolección de data así como los métodos de análisis de data; en el capítulo III, se describen los resultados de la variable y sus dimensiones; en capítulo IV se presentan la discusión de la investigación con tesis antecedentes coincidentes, luego en el capítulo V y VI se formula conclusiones y sugerencias, para finalmente en el capítulo VII presentar las referencias y los anexos.

Los autores

Índice

	Paginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Marco teórico	20
1.3 Justificación	36
1.4. Formulación del problema	39
1.5 Objetivos	40
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables del estudio	43
2.2 Tabla y operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	45
2.4 Población, muestra y muestreo	45
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.6 Métodos de análisis de datos	50
III. Resultados	
3.1 Descripción de los resultados	53
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	70
Referencias Bibliográficas	73

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia	78
Anexo 2. Cuestionarios	82
Anexo 3. Base de Datos	87
Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento	93

Lista de tablas

	Paginas
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional	44
Tabla 2. Instrumento original por dimensiones	47
Tabla 3. Instrumento modificado de evaluación	48
Tabla 4. Codificación de respuestas por ítems	48
Tabla 5. Codificación de respuestas por ítems	49
Tabla 6. Distribución de Ítems por dimensiones	49
Tabla 7. Distribución de datos de la variable clima organizacional	53
Tabla 8. Distribución de datos de la dimensión identidad del estudio de clima organizacional	54
Tabla 9. Distribución de datos de la dimensión estructura del estudio de clima organizacional	55
Tabla 10. Distribución de datos de la dimensión responsabilidad del estudio de clima organizacional	56
Tabla 11. Distribución de datos de la dimensión riesgo del estudio de clima organizacional	57
Tabla 12. Distribución de datos de la dimensión relaciones del estudio de clima organizacional	58
Tabla 13. Distribución de datos de la dimensión conflicto del estudio de clima organizacional	59
Tabla 14. Distribución de datos de la dimensión desempeño del estudio de clima organizacional	60
Tabla 15. Distribución de datos de la dimensión recompensa del estudio de clima organizacional	61
Tabla 16. Distribución de datos de la dimensión cooperación del estudio de clima organizacional	62

Lista de figuras

	Paginas
Figura 1. Distribución de datos de la variable clima organizacional	53
Figura 2. Distribución de datos de la dimensión identidad del estudio de clima organizacional	54
Figura 3. Distribución de datos de la dimensión estructura del estudio de clima organizacional	55
Figura 4. Distribución de datos de la dimensión responsabilidad del estudio de clima organizacional	56
Figura 5. Distribución de datos de la dimensión riesgo del estudio de clima organizacional	57
Figura 6. Distribución de datos de la dimensión relaciones del estudio de clima organizacional	58
Figura 7. Distribución de datos de la dimensión conflicto del estudio de clima organizacional	59
Figura 8. Distribución de datos de la dimensión desempeño del estudio de clima organizacional	60
Figura 9. Distribución de datos de la dimensión recompensa del estudio de clima organizacional	61
Figura 10. Distribución de datos de la dimensión cooperación del estudio de clima organizacional	62

Resumen

En la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar el clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II. Así mismo se plantearon cinco objetivos específicos que contribuirán a alcanzar el objetivo general. Además, se han analizado de acuerdo a la variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido descriptivo de tipo no experimental de corte transversal. La población para este estudio está conformada por 50 trabajadores que conforman el equipo asistencial del Centro de Salud Juan Pablo II.

A través del uso de instrumentos validados por expertos, se midió la confiabilidad de los mismos, aplicando dichos instrumentos a una muestra de 30 trabajadores y se tuvo como resultado una confiabilidad 0.745 para la variable.

A través de los resultados obtenidos de las tablas y graficas de frecuencia se comprueba que existe un adecuado clima Organizacional y en sus dimensiones estructura, responsabilidad, riesgo, relaciones y conflicto del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Palabras claves: Clima, comunicación, gestión, responsabilidad, conflicto, respeto, información.

Abstract

In this research, it has been necessary to consider a general goal, determine the organizational climate of health at the Center for Maternal and Child Health John Paul II. Also five specific objectives that will contribute to the general objective raised. Moreover were analyzed according to the variable its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this study was non-experimental descriptive cross-sectional. The population for this study consists of 50 workers who make the care team Health Center John Paul II.

Through the use of instruments validated by experts, the reliability there of was measured by applying these instruments to a sample of 30 workers and resulted in a reliability 0.745 for the variable.

Through the results in tables and graphs often proves to be suitable Organizational climate and its size structure, responsibility, risk, relationships and conflict of health personnel in the Maternal Child Center John Paul II.

Key words: Climate, communication, management, accountability, conflict , respect, information.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 A nivel internacional

Bravo y Cárdenas (2009) realizaron la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría”, para optar el grado de Licenciatura en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas – Venezuela. Tenía por objeto establecer la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores, habiendo trabajado con una población de 52 empleados y una muestra de 46 personas de esta población, habiendo utilizado como instrumento de recolección de datos el cuestionario de clima organizacional elaborado y validado por Stringer en 2002, concluyen que, respecto al clima organizacional, la media total señaló que existen percepciones desfavorables con el clima - organizacional que presenta en la institución. Esto mostró que existen un conjunto de características del ambiente de trabajo, que se perciben por los colaboradores y que puede influenciar en los comportamientos y motivaciones, con las cuales ellos no necesariamente acuerdan.

Pedraza (2010) realizó la tesis titulada “El Clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas, México”. Se ha trabajado con una muestra de 163 colaboradores, decidiendo realizar un muestreo no probabilístico. Estableciendo 57% del total, utilizando como instrumento un cuestionario concluye: El ámbito de laboral, en relación a la dirección establecieron que es de desacuerdo y neutro; debido a los empleados no se encuentran de acuerdo con la forma de desarrollo y la implementación de la autonomía; el trabajo en equipo, apoyos, comunicaciones, innovaciones, percepciones de las organizaciones, sueldo y salario, promociones y carreras, capacitaciones y ambientes físicos; por otro lado los reconocimientos, motivaciones intrínsecas, presiones, satisfacciones presentan percepciones con nivel de acuerdo. En tal sentido es conveniente la realización de análisis que pueda identificar las causas que ocasionan situaciones de desacuerdo y neutral a los trabajadores de los dominios anteriores, es vital ofrecer recomendaciones que posibilite la mejora del clima organizacional.

Alcalá (2011) realizó la tesis “El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior”, San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca. México. Menciona: ofreció como propósito la evaluación del clima organizacional de Institución Pública de Educación Superior Oaxaca; para la detección de los factores prevaleciente en las organizaciones. La investigación se realizó mediante la aplicación del instrumento de Litwin y Stringer, y Echezuria y Rivas en 2001 (Marín, 2003) y por Venegas (2010) realizaron la confiabilidad del instrumento. Los resultados informaron que los empleados presenta buena percepción de la variable y de las dimensiones: relación, identidad, la estructura, riesgos, responsabilidades y cooperaciones. Por otro lado, los empleados percibieron de forma regular el conflicto y la recompensa.

Cuitiño y Rodríguez (2003) realizaron la tesis “Análisis de clima organizacional en el Hospital Base de Puerto Montt”. Chile. El propósito fue el análisis del clima organizacional, de este modo determina los caracteres del ámbito laboral. El cuestionario diseñado con este fin se realizó en una muestra de funcionarios que pertenecen a las diferentes plantas de la organización. Los resultados fueron que existen diferencias significativas en las percepciones del clima de la organización que presentan los empleados del Hospital de manera general; en comparación con las percepciones que presentan el clima y las unidades de trabajo. Por otro lado, se concluye que el Hospital tiene un nivel regular de clima organizacional.

Piña (2006) realizó la tesis “Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario Cecilio Ruiz de Zarate de la Provincia de Cienfuego”. Cuba. El propósito de la investigación fue la caracterización del clima organizacional de la institución universitaria. El nivel fue descriptivo y transversal, la población fue de 85 empleados y 11 alumnos de muestreo probabilístico. La conclusión fue que la muestra percibe la motivación con un nivel de no aceptable, la responsabilidad y adecuar las condiciones de trabajo son las dimensiones con más problemas. La reciprocidad y la participación presentan resultados aceptables y el aplicar el trabajo y compromisos de producción. Los alumnos indicaron que son aceptables en todas las dimensiones. Se concluye que se logra

la caracterización del clima organizacional, considerándose aceptable; concordando con otras investigaciones realizadas.

López (2003) realizó la tesis titulada “Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria”. Chile. El propósito fue la medición y el análisis del clima organizacional, determinando como es el ambiente laboral. Se realizó un estudio descriptivo por lo que se selecciona una muestra representativa de 147 empleados, siendo aleatorio y estratificado. El instrumento contó con 71 indicadores de 14 dominios del clima organizacional. Estas son: Estructura, Responsabilidades, Recompensas, Riesgos, Calidez, Apoyo, Administración de los Conflictos, Identidades, Estilos de Supervisión, Motivación Laboral, Estabilidad Laboral, Oportunidades de Desarrollo, Comunicación y por último, Equipos y Distribución de Personas y Material. Se llegó a concluir de que el Clima Organizacional existente en el Hospital de Victoria es medio, o sea, no es lo suficientemente capaz de impulsar la mejora en la gestión pública del hospital. Un ámbito relevante a destacar es el alto grado de compromiso que existe de los funcionarios para con el Hospital, identificándose con él y sintiéndose como integrantes valiosos e importantes dentro de la institución. Esto, unido a un gran nivel de responsabilidad, que habla de un alto grado de libertad existente para la toma de decisiones, puede constituirse en un factor clave en la formulación y aplicación de políticas y en el logro de los objetivos a nivel de la gestión de Recursos Humanos. Es importante destacar la Dimensión Equipos y Distribución de Personas y Material, la que siempre obtuvo una valoración inferior a la Mediana Teórica en cada uno de los análisis realizados, lo que denota una baja percepción tanto de la distribución como de la cantidad existente de recursos respecto a la necesaria para lograr mayor eficiencia y eficacia en el trabajo desarrollado.

Boada, De Diego y Agulló (2004) realizaron la tesis “El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral”. España. El propósito de la investigación predictiva fue la determinación de los modelos de características de puestos, estas son predictivas de niveles de desgaste y síntoma psicosomático en el centro laboral. La muestra fue de 137 personas, trabajadores de 137 personas que pertenecen a

dos municipalidades de la Costa. Se realizó tomando en cuenta 5 cuestionarios. Los resultados indicaron que las variables son de prevención y predictivas de los dominios de Burnout y el clima organizacional reflejan consecuencia negativa para el empleado, con la aparición de algunos síntomas de las variables de estudio.

1.1.2 A nivel nacional

Del Rio-Mendoza, Munare y Montalvo-Valdez (2013) realizaron la tesis "Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica". Perú. El objetivo fue la identificación de los niveles del clima organizacional del hospital. La investigación fue descriptiva transaccional, incluyendo siete grupos con 178 empleados con muestreo probabilístico. El cuestionario tuvo 55 items mediante los cuales se midió el potencial humano. Los resultados fueron que el clima no saludable de 55 a 128 y por mejorar de 129 a 202, finalmente el clima es saludable de 203 a 275. El clima percibido presento un porcentaje medio de 164, indicando que está por mejorar. La investigación indicó que la institución necesita mejorar en su clima organizacional.

Sánchez (2011) realizó la tesis titulada "Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas". Perú. El propósito fue el conocimiento de la relación en clima organizacional y estrés laboral. La investigación fu prospectiva transversal y analítica, en 222 empleados. Los resultados fueron que el 45% de los empleados tiene estrés laboral, el 73% son tecnólogos en medicina, 46.9% fueron no profesionales, el 49.6% contratos, el 47.7% de empleados del turno mañana tienen estrés laboral. El otro 47.7% de los empleados apreciaron un negativo clima organizacional, el 97.2% en el área del área de enfermería, el 78.3% en los profesionales. La correlación fue significativa entre el estrés laboral y clima; concluyendo que el 45% de los empleados presenta estrés aboral y el 47.7% un clima negativo.

Arredondo (2008) realizó la tesis "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto." Perú. El propósito

de la investigación fue el establecimiento de relación de inteligencia emocional y clima organizacional, se utilizaron instrumentos de Barón con adaptación de Abanto, Higuera y Cueto; mientras que el clima organizacional fue de Litwin y Striger, con la adaptación de Palma. La población fue de 119 empleados; encontrándose diferencia estadísticamente significativa. El clima organizacional, de acuerdo al Anova, indicó que el 78.9% indicó que los empleados consideraban un clima de nivel bueno o aceptable. Al comparar se encontró diferencias entre obstétricas y enfermeros, obstétricos y doctores indicando que las obstétricas tienen mejor percepción del clima de la institución.

Donayre (2014) realizó la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los inspectores del trabajo de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima” – 2014. Menciona: El nivel fue descriptivo de tipo no experimental y de diseño correlación. La población para este estudio está conformada por 207 inspectores de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral que desarrollan sus labores en la ciudad de Lima, de acuerdo a la fórmula aplicada para hallar la muestra, corresponde a 135 inspectores de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral que desarrollan sus labores en la ciudad de Lima. A través del uso de instrumentos validados por expertos, se midió la confiabilidad de los mismos, aplicando dichos instrumentos a una muestra de 30 inspectores y se tuvo como resultado una confiabilidad 0.828 para la variable “X” y 0.778 para la variable “Y”. obteniendo como resultado para el caso de la primera hipótesis un valor de 0.884 según Spearman, rechazando la H_0 puesto que el valor de $p = 0,000 < 0,05$. Por tanto, se aprueba la hipótesis 1 demostrando que existe una relación significativamente fuerte entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los Inspectores del Trabajo de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima - 2014. La correlación se encuentra en el nivel fuerte al 0.884, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. A través de la prueba de correlación de Spearman aplicado a las pruebas de hipótesis específicas se obtuvo como resultado para la hipótesis específica 2 que existe una relación significativamente moderada entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en su dimensión condiciones de empleo de los Inspectores del Trabajo de

la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima - 2014. La correlación se encuentra en el nivel moderado al 0.559, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. También se demuestra en la hipótesis específica 3 que existe una relación significativamente fuerte entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en su dimensión condiciones ambientales de los Inspectores del Trabajo de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima - 2014. La correlación se encuentra en el nivel fuerte al 0.718, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Y finalmente en la hipótesis específica 4 se demuestra que existe una relación significativamente fuerte entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en su dimensión condiciones de seguridad y prevención de los Inspectores del Trabajo de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima - 2014. La correlación se encuentra en el nivel fuerte al 0.797, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Flores (2007) realizó la tesis “Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional: caso laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S.A”. Perú. El propósito fue la aplicación de los estímulos de la organización que permiten mejorar el clima y se incrementa la producción laboral de la farmacéutica Corporación Infarmasa S.A. El diseño de investigación empleado fue de tipo descriptivo corte transversal, sobre un total de 4 laboratorios de similar tamaño y dimensiones, la muestra se determinó teniendo en cuenta a los miembros de alta dirección, jefaturas de las diferentes áreas de trabajo y personal obrero. Se consideró una población muestral equivalente al 14% del total de integrantes del laboratorio. Como resultados tenemos que los trabajadores opinan que el ambiente físico es el adecuado, existen deficiencias en la comunicación, sobre la expectativa, actitud y aptitud de los empleados son los que deseen alcanzar; además se concluyó que los empleados presentan autonomía para el desempeño de su trabajo y se identifican con la institución.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Clima Organizacional

Ministerio de Salud (2009) definió al clima organizacional como percepción compartida por los integrantes de una institución en relación al trabajo, su ambiente en el que se dan las interrelaciones personales que suceden en ese ambiente y las diferentes regulaciones: formal e informal que afecta al trabajo.

Características y funciones del clima organizacional

Los conceptos de la Organización Climática tienen varias características fundamentales:

Para Torrecilla (2005) posee permanencias por más de la experimentación de diferencia en los eventos de coyuntura. Esto quiere decir que se puede tener bastante estabilidad en los climas de las organizaciones, con diferencias graduales, sin embargo, la estabilidad puede verse perturbada de manera importante. Dicho momento de conflicto que no fue resuelto puede retrasar el ambiente dentro de la organización por un tiempo extenso.

Posee impactos sobresalientes entre los comportamientos de miembros de la organización. Un ambiente malo, dificultará el manejo de la empresa y labores.

Un ambiente en una organización percibido de manera negativa afectaría también el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de estos aspectos en sus miembros; en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

Se altera por diversas variables de estructura, como los estilos de direcciones, políticas y planificaciones de gestión. Esto se traduce en un ciclo sin fin el cual es difícil terminar, ya que los climas y los estilos de dirección juntas sus fuerzas para crear una escalada que es difícil de quebrar, por lo cual se hace sería fundamental accionar de forma inversa.

Importancia del clima organizacional

Para Guillen y Guil (2000) el ambiente en las organizaciones es netamente la percepción que tienen los laboradores con respecto a la organización en las cuales trabajan. Los climas laborales tienen que tener repercusiones en las actitudes y los comportamientos de los laboradores. De este modo, se recalca lo importante que es un fenómeno que afecta a los laboradores. (p. 118).

Ahora bien, Guillen y Guil (2000) el clima laboral tiene por objeto obtener información que proporcione una perspectiva clara del mundo interno de la organización. En este sentido, una valoración del clima laboral permite: a) obtener información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los miembros en relación con las diversas variables que intervienen en una organización; b) disponer de información sobre las condiciones laborales; c) incentivar la participación en las diversas actividades del sistema; d) potenciar los mecanismos de comunicación y de relación y; e) obtener una visión integradora de la organización. (p. 123).

Guillen y Guil (2000) indicaron que el conocimiento del clima imperante en las organizaciones es vital, ya que además supone una gestión activa que posibilita: a) la prevención de planes ante los cambios y las dificultades; b) la planificación de acciones que faciliten el desarrollo de la organización; c) la determinación de los procesos de resolución de problemas y; d) la gestión adecuada de los miembros con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas. (p. 142).

De este modo, Brunet (1987) 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. (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.

Beneficios del Clima Organizacional

Marín (2003) estableció con los siguientes beneficios:

Cuidado fundamental del empleado como un activo

Las organizaciones son exitosas por la calidad del desempeño de los empleados. Cuando los empleados están al cuidado y es creado el ambiente adecuado o no hay barreras para el desarrollo, su valor verdadero para la organización puede ser completamente realizado.

Respeto para la dignidad del empleado y la sensibilidad del ser humano

Los humanos tienen necesidades fundamentales de seguridad, afiliación, aceptación y autorrealización. Para que estas y otras necesidades humanas sean satisfechas y orientadas a niveles altos de compromiso, iniciativa y desarrollo; la organización debe hacer énfasis en el respeto para la dignidad del empleado, satisfaciendo las necesidades que se presentan, para que puedan disfrutar de una estable y productiva fuerza de trabajo.

La completa comprensión de las realidades del negocio

Esta evaluación debe llevarse a cabo con una completa comprensión de las realidades del negocio, y no como un punto de vista irreal y utópico de un ambiente de trabajo idealizado. Los factores enfatizados y medidos en esta evaluación son importantes bases para la optimización del desempeño del empleado en el lugar de trabajo, no únicamente en la creación de un ambiente donde cada uno se siente mejor.

Aplicación de la optimización y mejoramiento

Existe una irrefutable tendencia en los negocios de hoy, un mejoramiento continuo e incremento de los niveles de eficiencia son una forma de vida y estos factores están dando un énfasis apropiado en esta evaluación porque ellos representan un siempre dinámico presente con el que cada empleado debe enfrentar

Claves para la motivación y compromiso

Más que únicamente identificar áreas de problemas potenciales para ser eliminadas, esta evaluación del clima organizacional debe enfocarse en las áreas donde el comportamiento humano puede ser establecido más positivamente para crear empleados con altos niveles de motivación y compromiso.

Un clima positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja de un clima adecuado es el aumento del compromiso y la lealtad.

Consecuencias del Clima Organizacional

Para el Ministerio de Salud (2009) el ambiente bueno o malo tendrá repercusiones en las organizaciones a niveles positivos y negativos, esto se define por las percepciones en la que los individuos que son miembros del organismo. Entre otras consecuencias positivas se pueden mencionar: logros, afiliaciones, poderes, productividades, bajas rotaciones satisfacciones, adaptaciones, invocaciones, etc.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

Tipologías del Clima Organizacional

A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert (1961) llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular:

Sistema I Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y

formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

Sistema II Paternal. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

Sistema III Consultivo. Éste es un sistema organizacional en que existe mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logran altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

Funciones del Clima Organizacional

Para Loredo (2010) las funciones son:

Vinculación: Se refiere a lograr que grupo que actúa mecánicamente, es decir, que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.

Des obstaculización: Es lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles cambie y se vuelvan útiles.

Espíritu: Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad: Es que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Ésta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción: Trata sobre el comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización" y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración: Es el comportamiento que se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura: Son las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal.

Responsabilidad: Es el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa: Es el sentimiento de que a uno se le premia por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo: Es el sentido de peligro e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

Cordialidad: Es el sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo: Es la ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas: Se refiere a la importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Conflicto: Es el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad: Es el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Conflicto e inconsecuencia: Es el grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Formalización: Es el grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

Adecuación de la planeación: Se refiere al grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño: Es el grado en que los criterios de selección se apoyan en la capacidad y el desempeño, más que en política, personalidad o grados académicos.

Tolerancia a los errores: Es el nivel en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer

Intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores aportaron al estudio de las organizaciones esta teoría con la finalidad de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y la percepción del individuo.

Litwin y Stringer (s/f), realizaron uno de los estudios más extensos en cuanto a clima organizacional se refiere. Idearon un estudio experimental para poner a prueba ciertas hipótesis a cerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y conducta de los miembros de una organización. El estudio implicó la creación de varias organizaciones comerciales simuladas. (Dubrin, 2004, p.2)

Se plantearon tres objetivos:

Estudiar la relación entre el liderazgo y el clima organizacional.

Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo.

Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales tales como la satisfacción personal y el desempeño organizacional.

Litwin y Stringer, descubrieron que se pueden encontrar distintos climas en las organizaciones variando el estilo del liderazgo. Estos nuevos climas a su vez tienen efectos significativos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Asimismo, concluyeron que los climas organizacionales pueden provocar cambios en los rasgos de la personalidad aparentemente estables. (Dubrin, 2004)

Robbins (2004) "Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica" "El desarrollo organizacional es cualquier estrategia, método o técnica para tratar de cambiar la cultura y hacerla más democrática y humanista"

Para Dubrin (2004) los fundamentos del comportamiento organizacional" Con la globalización y la nueva tecnología, lo único que permanecerá enraizado dentro de las fronteras nacionales será la gente que integra una nación. El recurso humano capacitado y calificado será el principal activo de una nación [...]. Si el Director Ejecutivo simplemente preside, es decir, es un administrador relativamente pasivo que maneja todo mecánicamente, puede dar su aprobación... pero la institución nunca alcanzará su potencial... seguirá siendo un programa, mientras el país siga sin ser competitivo en la calidad de los servicios que oferta a su público, prácticamente ningún empleo está seguro con o sin alta tecnología. También es cierto que, si los empleos se hacen cada vez más para trabajadores poco competentes, poco creativos, insatisfechos y carentes de motivación, el país se volverá menos competitivo de lo que ya es. (p. 3).

Gómez (1999) indicó que la Organización Estructural y Funcional", el Desarrollo Organizacional (DO), es cualquier estrategia, método o técnica para incrementar o aumentar la eficacia de las organizaciones en la incorporación del cambio constructivo, planeado. El desarrollo organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor

eficacia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. De otro lado, el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. En otros términos, la percepción del clima de trabajo por parte de un empleado consiste en la respuesta a una pregunta clave: ¿le gusta a usted mucho trabajar en esta organización? Por supuesto, hay varias respuestas a ésta pregunta. A uno le gusta más o menos el clima de su institución aún sin estar siempre al corriente de aquello que obra efectivamente sobre ésta percepción.

Koys y Decottis. (1991) indicó "Clima organizacional ", señalan que viene a ser todos aquellos fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Dubrin (2004) los fundamentos del comportamiento organizacional", se entiende por clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Al tomarse como el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral, las personas toman en cuenta una situación de totalidad, sin tener en claro o en la conciencia los aspectos parciales. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y

directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Teoría de la capacitación y motivación

Chiavenato (2006) introducción a la Teoría General de la Administración”, reseña que las capacitaciones presentan diseño, direccionan y se miden a través de los objetivos de la institución y contando con apoyo total de la dirección. Las capacitaciones presentan su diseño de acuerdo a la necesidad de la institución y de las necesidades de los directivos. Las capacitaciones y las motivaciones son parte de la etapa de organización, comprende, retiene y capacita al personal para los puestos de trabajo en el que se desempeñan, la capacitación es un proceso relacionado con la mejora y crecimiento de aptitudes de las personas y de los grupos de la institución. Las metas de las capacitaciones del personal es la facilitación de los logros de metas de la institución. (p. 225).

Dimensiones del Clima Organizacional definidas por Litwin y Stringer

Las dimensiones del clima organizacional son susceptible de medirse en una institución e influye en el desenvolvimiento de las personas y para Dubrin (2004) estableció:

A razón de sus estudios Litwin y Stringer indicaron que existe diferentes climas, teorizando ciertas dimensiones para estos. Las dimensiones se toman como puntos que afectaran las conductas motivadas de los individuos.

Litwin y Stinger postulan la existencia de dimensiones, tales como:

Estructura: Está representada por la idea que presentan los integrantes de la institución sobre las reglas, procedimiento, trámite, normatividad, obstáculo y limitaciones que enfrentan en el desempeño de sus labores. Los resultados positivos o negativos estarán dados en proporción que la institución pone fuerza en la burocracia, a diferencia de la fuerza que dan los puestos de trabajo.

Responsabilidad: Está representada por la idea de los integrantes de la institución sobre la autonomía al tomar las decisiones en relación a su

desempeño. En esta proporción en que la supervisión que se recibe es de tipo genérico y no estrecho, estableciendo las funciones dentro de la institución.

Recompensa: correspondiendo a las ideas de los integrantes sobre recompensas recibidas en el trabajo bien realizado, es la proporción en la que la institución usa más la premiación que los castigos. Se puede crear un clima acorde en la institución, pero siempre que no se castigue, por el contrario se realicen incentivos a los empleados para realizar bien su trabajo o a la mejora de su desempeño.

Relaciones: está determinada por la idea de los integrantes de la institución sobre un espacio de trabajo cordial y con buenas interrelaciones sociales entre los directivos y los empleados, estos vínculos se realizan en y afuera de la institución; dentro de la institución existen: grupo formal (conformado por directivos) y un grupo informal, generado por los vínculos amicales entre los integrantes de la institución.

Cooperación: es el vínculo que los integrantes de la institución sobre la ayuda de los directores y de los otros trabajadores.

Estándares de Desempeño: están determinados de cómo los integrantes de la institución sienten los estándares establecidos por la producción de la institución.

Conflicto: Es la percepción de directivos y empleados al oír diferentes percepciones, con la finalidad de que los problemas se manifiesten, evitando los rumores. Es importante una fluida comunicación entre la jerarquía y se eviten los conflictos.

Identidad: Son los sentimientos de pertenencia a la compañía, como integrante valioso del equipo, es importante desarrollar este sentimiento en los trabajadores.

Riesgo: Este dominio corresponde al sentimiento que tienen los integrantes de la institución sobre los desafíos que imponen el trabajo (riesgos y desafíos).

Es la intensidad en la que la institución motiva a la aceptación de riesgo calculado con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (Chiavenato, 2006, p. 231).

Las características organizacionales para Bowers y Taylor (1970) se mide en función de cinco dimensiones:

Aperturar a los cambios tecnológicos. Esta dimensión esta basada en la disposición manifiesta por la dirección ante a los nuevos recursos mejorar el desempeño de los trabajadores.

Recursos humanos. Esta variable está referida a la atención que se presta por la dirección a sus trabajadores.

Comunicación. Está basada a las redes comunicacionales que existen dentro de la institución y la capacidad de los trabajadores de hacerse escuchar.

Motivación. Está referida a los motivos que encuentran los empleados a realizar más trabajo en la institución.

Toma de decisiones. Esta dimensión evalúan las informaciones disponibles y utilizadas en las decisiones que se tomen en la institución y el desempeño de los empleados en estos procesos.

Halpin y Crofts (1963) proponen ocho dimensiones para medir el clima organizacional en instituciones educativas. Estas dimensiones son las siguientes:

Desempeños, obstáculos, intimididad, aperturas de espíritu, actitudes distantes, importancias de las producciones, confianzas, consideraciones.

Schneider y Bartlett (1968) evaluaron el clima laboral en el interior de compañías de seguros, utilizando las siguientes seis dimensiones:

Apoyo patronal. ¿Hasta qué punto están los superiores interesados en el progreso de sus agentes, en apoyarlos en sus esfuerzos y en mantener un espíritu amistoso de cooperación?

La estructura. Esta dimensión se refiere a las presiones que ejercen los superiores para que sus agentes respeten sus presupuestos, conozcan el material que está a la venta y acaparen nuevos clientes.

La implicación con los nuevos empleados. Esta dimensión se refiere a las preocupaciones de la empresa en cuanto a la selección y formación de nuevos agentes de seguros.

Los conflictos interagencias. Esta dimensión se refiere a grupos de individuos, en el interior o exterior de la empresa que ponen en entre dicho la autoridad de los administradores.

La autonomía de los empleados. Esta dimensión se apoya en el grado de independencia que viven los empleados en su trabajo.

El grado de satisfacción general. Esta dimensión se refiere al grado de bienestar que sienten los empleados en su trabajo o en su organización.

Para Pritchard y Karasick (1973) el clima organizacional se compone por once dimensiones, las cuales son:

Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.

Relaciones sociales. Se trata del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.).

Rendimiento (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho, conforme a las habilidades del ejecutante.

Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

Estatus. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo. Este factor se basa en el tipo de soporte que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Moos e Insel (1974) consideran que el clima se mide en función de las diez dimensiones siguientes:

Implicación. Esta dimensión mide hasta qué punto los individuos se sienten comprometidos con su trabajo.

Cohesión. Este componente se basa en las relaciones de amistad y apoyo que viven los trabajadores entre sí.

Apoyo. Se refiere a la ayuda y estímulo que da la dirección a sus empleados.

Autonomía. Esta dimensión mide hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.

Tarea. Evalúa hasta qué punto el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.

Presión. Este factor se basa en el apremio que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.

Claridad. El componente claridad mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican detalladamente a los trabajadores.

Control. Esta dimensión se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a sus empleados.

Innovación. Mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.

Confort. Se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Por su parte, Crane (1981) considera cinco dimensiones para conocer el clima en empresas escolares. Estas dimensiones son:

La autonomía. Este factor se basa en el grado de libertad, de iniciativa y de responsabilidades individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.

La estructura. Esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.

La consideración. Este aspecto del cuestionario se refiere al apoyo y confianza que la dirección otorga a los empleados.

La cohesión. Esta dimensión se apoya en la unión y la fidelidad del grupo de trabajo.

La misión e implicación. Este factor se refiere a la implicación y a la participación de los empleados en los objetivos de la organización

1.3 Justificación

Un clima organizacional adecuado permite lograr mejoras a corto y largo plazo. Si el clima organizacional no es favorable se produce el deterioro en el entorno laboral que lleva a la insatisfacción del trabajador, la no identificación con los objetivos y por ende una disminución de la productividad. El desgano y la indiferencia que caracterizan a las instituciones, finalmente produce que el personal no se comprometa psicológicamente con sus labores y predomine la inconformidad en el desarrollo de su labor.

Por lo anteriormente señalado se considera importante dar a conocer como es el clima organizacional en el que se desenvuelve el personal de salud del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, considerando a éste como factor determinante ya que tiene una influencia significativa sobre la calidad de vida laboral y sobre la calidad de atención que ofrece la institución.

Al valorar como es el medio donde se desenvuelven el personal de salud es posible identificar si el clima organizacional representa un vínculo o un obstáculo en su labor, permitiendo realizar las recomendaciones pertinentes para crear un punto de equilibrio con su entorno favoreciendo así un alto grado de compromiso del personal de salud con su institución y por ende a un óptimo rendimiento. Teniendo en cuenta que la satisfacción del personal de salud con su entorno es indispensable para mantener el equilibrio en sus actividades de modo que pueda desarrollar éstas sin tensiones que interfieran la atención a los pacientes o usuarios y actuar como trabajadores eficientes en la prestación de salud.

1.3.1 Limitaciones

El hecho de ser un estudio de cohorte transversal también limita la visión del problema en el tiempo, ya que el clima organizacional es un proceso sumamente complejo y dinámico, influenciado por los elementos del entorno y los factores humanos.

El sesgo de selección de los participantes, el cual se controlará permitiendo que el instrumento solo sea diligenciado por el investigador y este verifique que el trabajador entrevistado cumpla con los criterios de inclusión definidos en el estudio.

Las preocupaciones del trabajador que al ser consultado por su entorno laboral no manifieste lo que realmente considera por temor a ser objeto de crítica por sus revelaciones es por ello que se brindará un consentimiento informado resaltando que todas las respuestas son anónimas y no tendrán en el futuro ninguna vinculación y/o repercusión en su trabajo.

Las condiciones ambientales poco apropiadas e influencias de otras personas es otro tipo de sesgo que se puede presentar, por lo que, para su control se proporciona un espacio que garantice la tranquilidad, individualidad, concentración, privacidad y autonomía de cada uno de los encuestados. Además se propiciara la disponibilidad del recinto para ser utilizado exclusivamente por el investigador y el participante evitando así la participación o apoyo de una segunda persona.

1.3.2 Planteamiento del problema

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos (Ministerio de Salud, 2009).

Según la OMS, los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, destrezas y motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio del Clima Organizacional, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los

trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos (Pedraza, 2010).

Para el Ministerio de Salud (2009) la elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Para Fidalgo (2007) las condiciones de trabajo tienen una influencia significativa sobre la salud laboral y, en consecuencia, sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones. Consecuencias como la tasa de accidentalidad, la morbilidad y el absentismo de los profesionales están directamente ligadas a las condiciones de trabajo. De igual manera, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y hacia el servicio que ofrecen están asociadas a los riesgos de su entorno laboral. En algunos sectores de actividad esto cobra especial relevancia, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas, prestándoles servicios.

El Centro Materno Infantil Juan Pablo II tiene una población asignada de 43,000 habitantes, cuenta con 9 Médicos Cirujanos, 1 Pediatra y 2 Ginecólogos para la atención de consulta externa, emergencias y partos, 11 enfermeras y 14 técnicos de enfermería, 9 obstetras, 2 Odontólogos, 1 Psicólogo, 1 Nutricionista, 1 Químico- Farmacéutico, 1 Asistente Social.

Anteriormente el centro de salud era CLAS y la población tenía injerencia parcial en las decisiones administrativas; sin embargo, desde Enero del 2013 ha pasado a ser parte del Ministerio de Salud, y desde esa fecha se han suscitado cambios a nivel jerárquicos y organizacionales lo que ocasionado discontinuidad en el cumplimiento de metas y objetivos del establecimiento.

Una de las limitaciones que se aprecian actualmente es el desabastecimiento de equipamiento e insumos para la atención adecuada en las diferentes áreas de trabajo, esta situación genera incomodidad e impotencia en el personal asistencial, muchas veces viéndose reflejado en las actitudes durante la atención al paciente y sobretodo en la interacción continua entre los compañeros de trabajo; asimismo se evidencia la disminución de identidad de los trabajadores dejando atrás los valores primordiales de la profesión, no poniendo en práctica principios que al no aplicarlos perjudican el clima organizacional, de esta manera se observa un ambiente continuo de tensión, insatisfacción, desmotivación, generando conflictos entre los trabajadores de salud y obstaculizando el mejoramiento de los procesos de atención que a pesar de las dificultades podría desarrollarse si se promoviese diariamente un clima organizacional óptimo.

Es por ello que consideramos relevante llevar a cabo este estudio puesto que al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo, aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados encontrados (Fidalgo, 2007).

1.4. Formulación del problema

¿Cómo es el clima organizacional del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II en Los Olivos durante el mes de Junio 2014?

Problemas específicos

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión estructura del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión responsabilidad del personal de salud Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión recompensa del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión riesgo del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión relaciones del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión cooperación del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión desempeño del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión conflicto del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión identidad del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir el clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II.

1.5.2 Objetivos específicos

Describir el clima organizacional en su dimensión estructura del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión responsabilidad del personal de salud Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión recompensa del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión riesgo del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión relaciones del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión cooperación del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión desempeño del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión conflicto del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Describir el clima organizacional en su dimensión identidad del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II

II. Marco Metodológico

2.1 Variables del estudio

2.1.1 Variable: Clima organizacional

Definición Conceptual: Es el conjunto de percepciones que experimentan los miembros de una institución en relación al trabajo, organización, funciones, relaciones interpersonales y ambiente físico que influyen el desempeño laboral

Definición Operacional: El clima organizacional en el establecimiento de salud permite conocer, en forma científica y sistemática las percepciones compartidas del personal acerca de su entorno laboral, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

2.2 Tabla y operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Clima organizacional	Es el conjunto de percepciones que experimentan los miembros de una institución en relación al trabajo, organización, funciones, relaciones interpersonales y ambiente físico que influyen el desempeño.	Esta variable utilizó un cuestionario como instrumento del clima organizacional, consta de 5 dimensiones (Estructura, responsabilidad, riesgo, relaciones y conflicto) haciendo un total de 31 ítems para la evaluación del presente estudio.	Estructura		Nominal.
			Responsabilidad	Reglas, procedimientos, trámites, y otras limitaciones	Nominal.
			Riesgo	Autonomía en la toma de decisiones	Nominal.
			Relaciones	Posibilidad de un ambiente de trabajo y buenas relaciones sociales	Nominal.
			Conflicto	Capacidad de la organización para aceptar opiniones distintas y aceptar los problemas y buscar soluciones.	Nominal.
			Recompensa	Recompensa recibida por su trabajo	Nominal.
			Cooperación (Apoyo)	Presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización	Nominal
			Estándares de desempeño	Normas de rendimiento de la organización.	Nominal
			Identidad	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización	Nominal
					Nominal

2.3 Metodología

2.3.1 Tipo de estudio

La investigación que más se acomoda a la situación es descriptiva de corte transversal, Danhke (1989) informo que es la cual busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis en un determinado tiempo.

2.3.2 Diseño

La presente investigación es de un diseño no experimental, se caracterizan por que: "Se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación en donde no hacemos variar intencionadamente las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos".

2.4 Población, muestra y muestreo

2.4.1 Población

Tamayo y Tamayo (1997) definió "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

La población en la presente investigación está conformada por 50 trabajadores que conforman el equipo asistencial del Centro de Salud Juan Pablo II integrado por médicos, enfermeras, obstetras, psicólogo, quimicofarmacéutico, nutricionista, odontólogos, asistenta social y personal técnico de enfermería.

Criterios de inclusión

Estarán incluidos los 50 trabajadores que conforman el equipo asistencial del centro de salud, sin distinción de raza, religión, sexo o edad.

Los trabajadores que sepan leer y escribir.

Los trabajadores que deseen participar voluntariamente del trabajo de investigación y firmen consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Los trabajadores que se encuentren de vacaciones en el periodo de ejecución del estudio.

Los trabajadores que no se encuentran dentro de las instalaciones del centro de salud.

Los trabajadores que a libre voluntad decidan no participar en el estudio.

2.4.2 Muestra:

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

La muestra Tamayo y Tamayo (1997) “Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”

La presente investigación trabajara al 100 % de la población por ser una cantidad mínima, lo cual representa una muestra de 50 trabajadores que conforman el equipo asistencial del Centro de Salud Juan Pablo II.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Técnica

La técnica que se ha utilizado en la presente investigación es la encuesta.

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un formulario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto o grupo seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. (Tamayo y Tamayo, 1997)

2.5.2 Instrumento

El presente estudio de investigación utilizó la técnica del cuestionario como instrumento de recolección de datos. El instrumento de Clima Organizacional que se utilizó en esta investigación fue construido por Litwin & Stringer.

El instrumento en su formato original está conformado por 9 dimensiones que forman 52 ítems o afirmaciones cerradas que permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo.

El cuestionario original está conformado de la siguiente manera

Tabla 2.

Instrumento original por dimensiones

DIMENSIÓN	Nº DE ÍTEMS
Estructura	8
Responsabilidad	7
Recompensa	6
Riesgo	5
Relaciones (Calor)	5
Cooperación (Apoyo)	5
Estándares de desempeño	6
Conflicto	4
Identidad	4
TOTAL	50

Dicho instrumento fue modificado por las Licenciadas Echezurria y Rivas (2001), en su tesis de grado “Estudio del Clima Organizacional en la Unidad de RRHH en una muestra de organismos públicos y empresas privadas” por considerar que la redacción de los planteamientos es más sencilla, entendible y clara para lograr un mayor entendimiento en los sujetos a quien se les aplicó el instrumento.

A continuación, se presenta la tabla que contiene las dimensiones y el N° de ítems que poseen, de acuerdo a la modificación:

Tabla 3.

Instrumento modificado de evaluación

DIMENSIÓN	Nº DE ITEMS
Estructura	10
Responsabilidad	7
Recompensa	6
Riesgo	4
Relaciones (Calor)	5
Cooperación (Apoyo)	6
Estándares de desempeño	5
Conflicto	5
Identidad	4
TOTAL	52

El cuestionario consta de las siguientes partes: introducción, instrucciones y datos generales, asimismo, está estructurado bajo una escala de tipo Likert, sin punto intermedio para evitar que las personas contesten de forma ambigua. Las categorías que lo componen van desde: muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo.

La codificación de respuestas por ítems va de la siguiente manera:

Tabla 4.

Codificación de respuestas por ítems

ITEMS	Muy desacuerdo	en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1,2,3,4,5,6,10,11,12,13,14,15,18,19, 20,25,26,27,28,29,32,33,34,35,36,38 ,40,42,43,45,46,47,49,50	1		2	3	4

Tabla 5.

Codificación de respuestas por ítems

ITEMS	Muy desacuerdo	en En	De acuerdo	Muy de acuerdo
7,8,9,16,17,21,22,23,24,30,31,37,39,41,44,48,51,52.	4	3	2	1

El cuestionario consta de 52 ítems los mismos que están dispuestos de la siguiente manera:

Tabla 6.

Distribución de Ítems por dimensiones

Dimensiones	Indicadores	Nº de Ítems
Estructura	Reglas, procedimientos, trámites, y otras limitaciones	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Responsabilidad	Autonomía en la toma de decisiones	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
Recompensa	Recompensa recibida por su trabajo	18, 19, 20, 21, 22, 23
Riesgo	Sentimientos que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	24, 25, 26, 27
Relaciones (Calor)	Posibilidad de un ambiente de trabajo y buenas relaciones sociales	28, 29, 30, 31, 32
Cooperación (Apoyo)	Presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización	33, 34, 35, 36, 37, 38
Estándares de desempeño	Normas de rendimiento de la empresa	39, 40, 41, 42, 43
Conflicto	Capacidad de la organización para aceptar opiniones distintas y aceptar los problemas y buscar soluciones.	44, 45, 46, 47, 48
Identidad	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización	49, 50, 51, 52

2.5.3 Confiabilidad del instrumento

El instrumento de la presente investigación consta de 52 ítems, las cuales fueron tomadas a través de una prueba piloto a 30 trabajadores, obteniendo como resultado a través de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach 0.745 siendo una confiabilidad aceptable,

Fórmula de la confiabilidad de Alfa de Cronbach

Coeficiente Alfa de Cronbach (1951)

Su fórmula:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right)$$

Dónde:

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

n = Tamaño de la muestra (número de ítems)

$\sum s_i^2$ = Sumatoria de varianzas

S_T^2 = Varianza total

2.5.4 Validez del instrumento

En lo referente la validez, el presente instrumento paso por la validez de contenido (Juicio de expertos) teniendo como resultados una validez del 95%.

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 19.0, 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.

Se agruparon los extremos de favorabilidad y desfavorabilidad de acuerdo a la estimación de los puntos máximos y puntos mínimos y finalmente los puntos medios.

A partir de los criterios de favorabilidad y desfavorabilidad se realizaron los gráficos que permitieron visualizar mejor los resultados.

III. Resultados

3.1 Descripción de los resultados

En el cuadro N°7 y gráfico N°1 el 66% de los trabajadores afirman que el clima organizacional de la institución es favorable, sin embargo, un 34% consideran que es desfavorable.

Tabla 7.

Distribución de datos de la variable clima organizacional

Clima organizacional	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	131 209	17	34,00
Favorable	52 130	33	66,00
Total		50	100,00

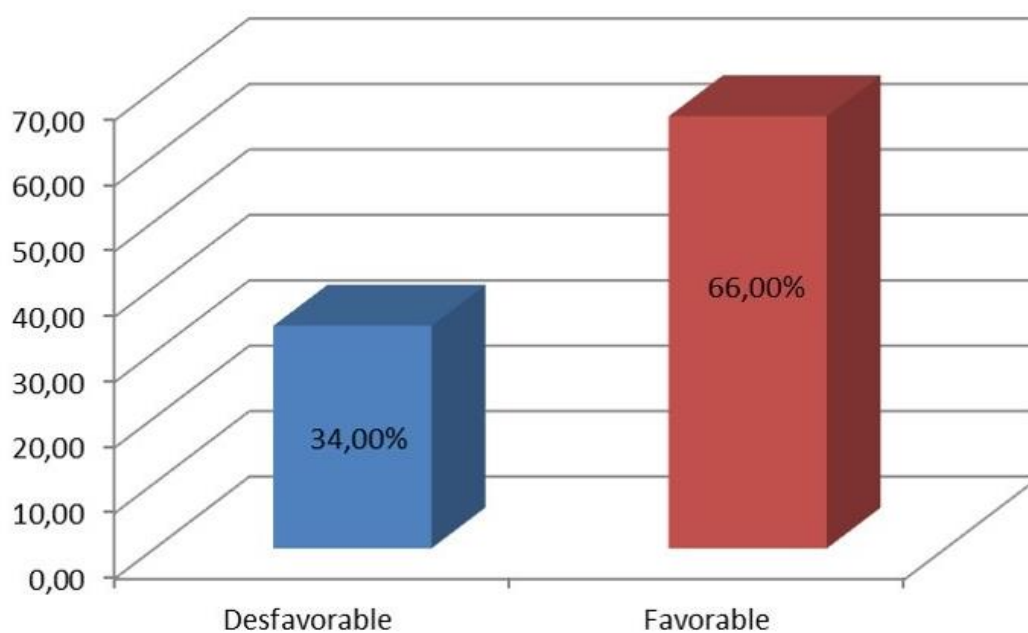


Figura 1. Distribución de datos de la variable clima organizacional

En el cuadro N°8 y gráfico N°2 el 60% de los trabajadores afirman que el nivel de identidad con la institución es favorable, sin embargo, un 40% consideran que es desfavorable.

Tabla 8.

Distribución de datos de la dimensión identidad del estudio de clima organizacional

Dimensión identidad	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	11 - 17	20	40,00
Favorable	4 - 10	30	60,00
Total		50	100,00

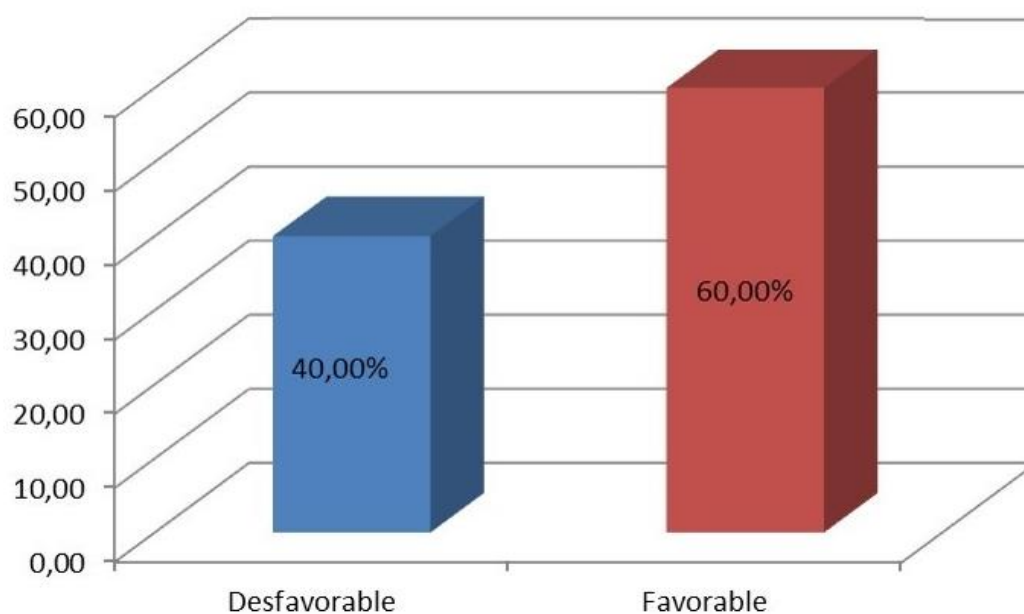


Figura 2. Distribución de datos de la dimensión identidad del estudio de clima organizacional.

En el cuadro N°9 y gráfico N°3 de los resultados obtenidos el 64% de los trabajadores afirman que existe una estructura favorable, mientras que un 36% revelan que es desfavorable.

Tabla 9.

Distribución de datos de la dimensión estructura del estudio de clima organizacional

Dimensión estructura	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	26 - 41	18	36,00
Favorable	10 - 25	32	64,00
Total		50	100,00

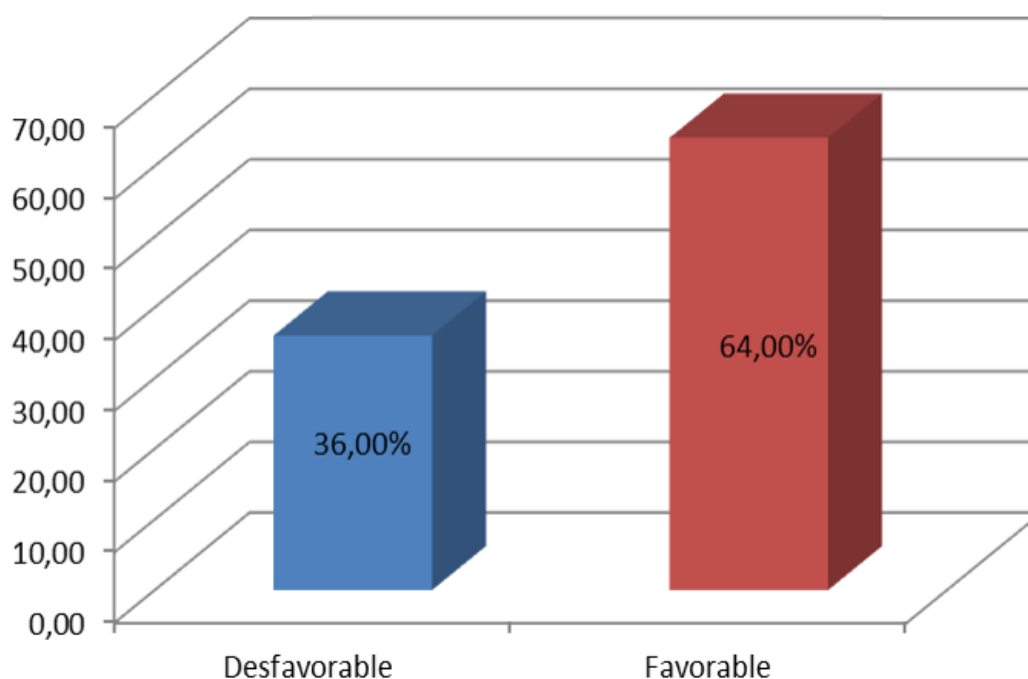


Figura 3. *Distribución de datos de la dimensión estructura del estudio de clima organizacional*

En el cuadro N°10 y gráfico N°4 se muestra que de los resultados obtenidos el 68% de los trabajadores afirman que existe una responsabilidad favorable, mientras que un 32% revelan que es desfavorable.

Tabla 10.

Distribución de datos de la dimensión responsabilidad del estudio de clima organizacional

Dimensión responsabilidad	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	18 - 28	16	32,00
Favorable	7 - 17	34	68,00
Total		50	100,00

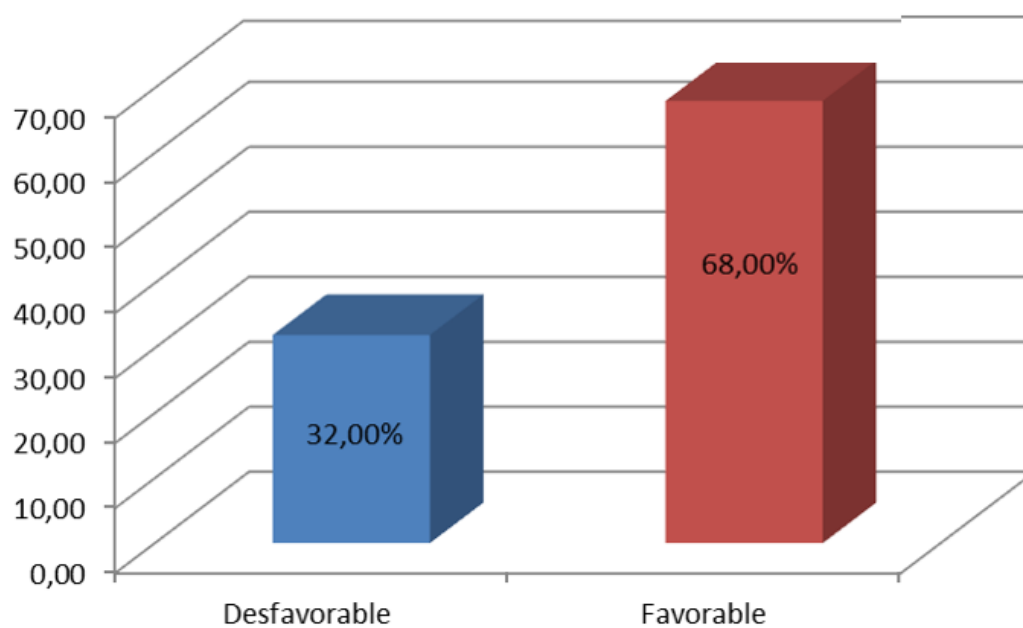


Figura 4. Distribución de datos de la dimensión responsabilidad del estudio de clima organizacional

En el cuadro N°11 y gráfico N°5 de los resultados obtenidos el 76% de los trabajadores afirman que el nivel de toma de riesgos es favorable, mientras que el 24% revelan que es desfavorable.

Tabla 11.

Distribución de datos de la dimensión riesgo del estudio de clima organizacional

Dimensión riesgo	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	11 - 17	12	24,00
Favorable	4 - 10	38	76,00
Total		50	100,00

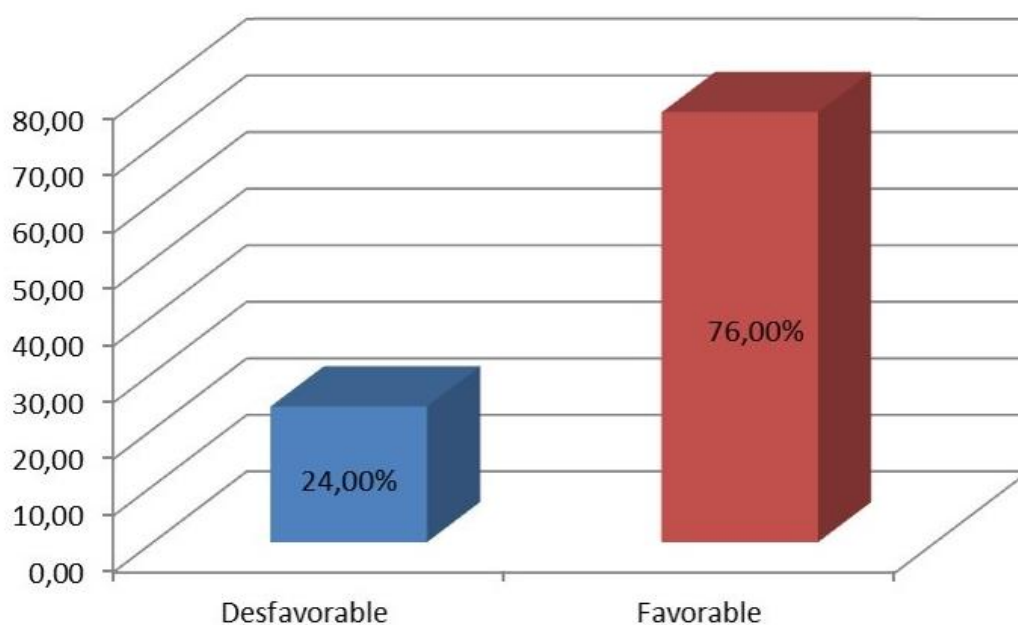


Figura 5. Distribución de datos de la dimensión riesgo del estudio de clima organizacional

En el cuadro N°12 y gráfico N°6 de los resultados obtenidos el 66% de los empleados afirman que existe una relación favorable entre los trabajadores, por otro lado el 34% la considera desfavorable.

Tabla 12.

Distribución de datos de la dimensión relaciones del estudio de clima organizacional

Dimensión relaciones	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	13 - 20	17	34,00
Favorable	5 - 12	33	66,00
Total		50	100,00

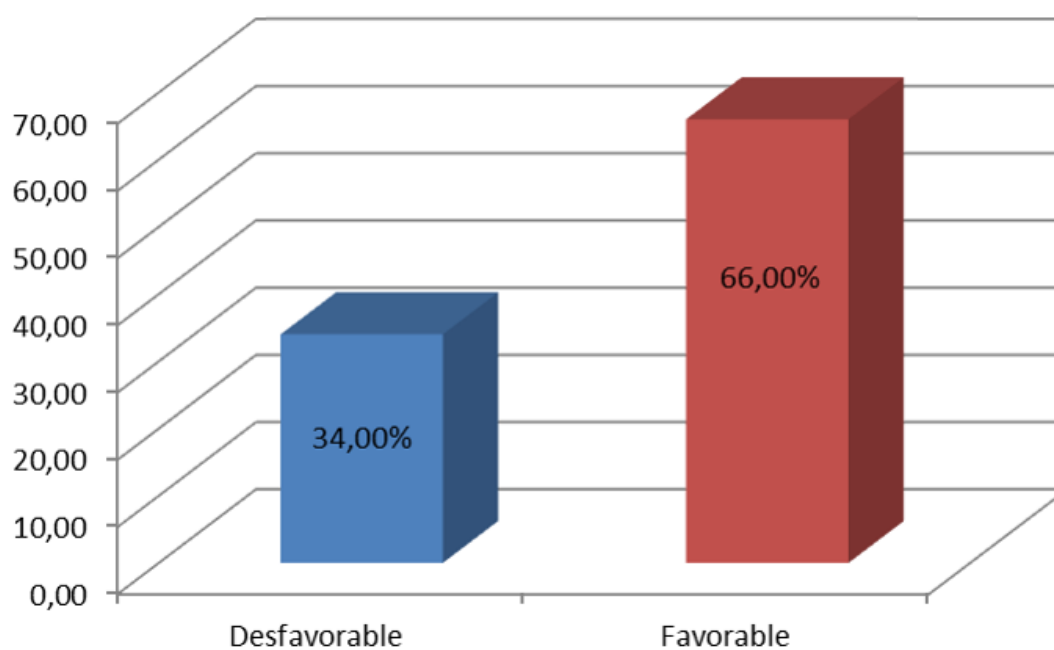


Figura 6. Distribución de datos de la dimensión relaciones del estudio de clima organizacional

En el cuadro N°13 y gráfico N°7 de los resultados obtenidos el 70% de los trabajadores considera el nivel de conflicto favorable, mientras que el 30% lo considera desfavorable.

Tabla 13.

Distribución de datos de la dimensión conflicto del estudio de clima organizacional

Dimensión conflicto	RANGO	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	13 - 20	15	30,00
Favorable	5 - 12	35	70,00
Total		50	100,00

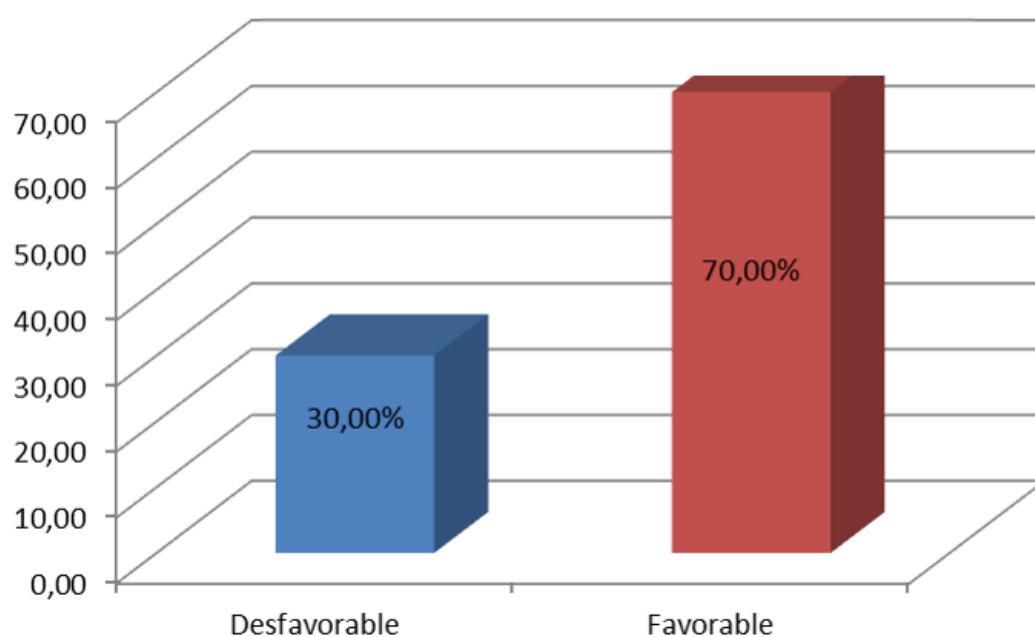


Figura 7. Distribución de datos de la dimensión conflicto del estudio de clima organizacional

En el cuadro N°14 y gráfico N°8 de los resultados obtenidos el 64% de los trabajadores considera un desempeño favorable, mientras que el 36% lo considera desfavorable.

Tabla 14.

Distribución de datos de la dimensión desempeño del estudio de clima organizacional

Dimensión Desempeño	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	13 - 20	18	36,00
Favorable	5 - 12	32	64,00
Total		50	100,00

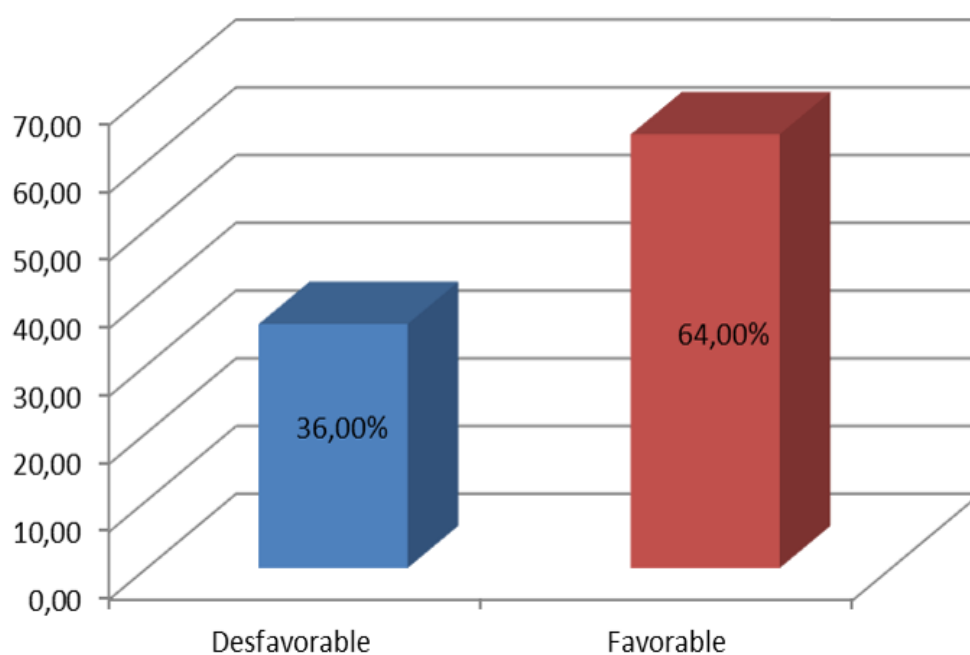


Figura 8. Distribución de datos de la dimensión desempeño del estudio de clima organizacional

En el cuadro N°15 y gráfico N°9 de los resultados obtenidos el 58% de los trabajadores considera un nivel de recompensa favorable, por el contrario 42% lo considera desfavorable.

Tabla 15.

Distribución de datos de la dimensión recompensa del estudio de clima organizacional

Dimensión recompensa	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	16 - 25	21	42,00
Favorable	6 - 15	29	58,00
Total		50	100,00

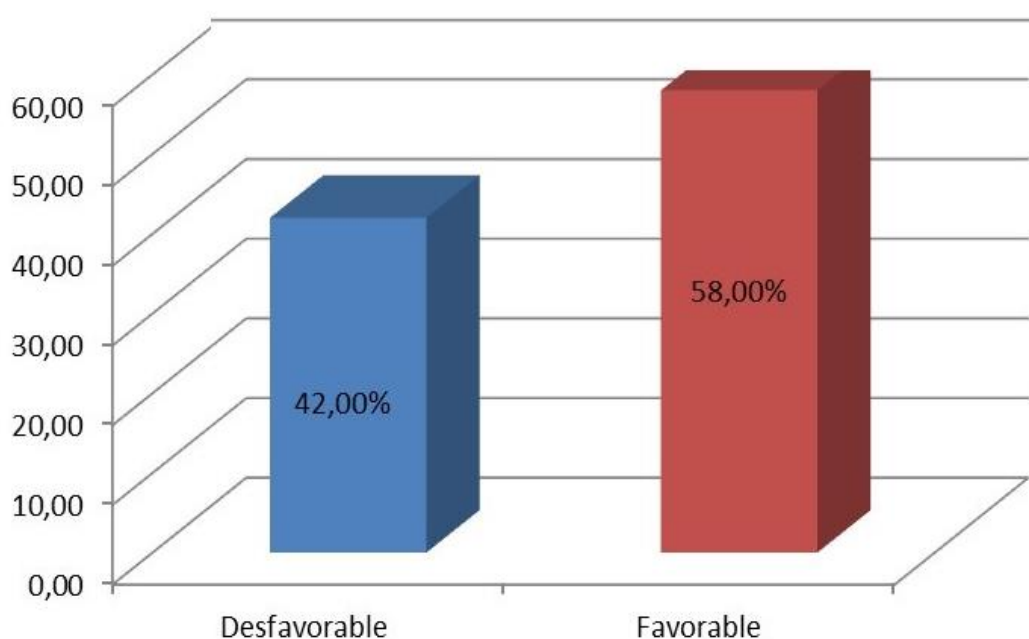


Figura 9. Distribución de datos de la dimensión recompensa del estudio de clima organizacional

En el cuadro N°16 y gráfico N°10 de los resultados obtenidos el 62% de los trabajadores considera un nivel de cooperación favorable, por el contrario 38% lo considera desfavorable.

Tabla 16.

Distribución de datos de la dimensión cooperación del estudio de clima organizacional

Dimensión cooperación	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	16 25	19	38,00
Favorable	6 15	31	62,00
Total		50	100,00

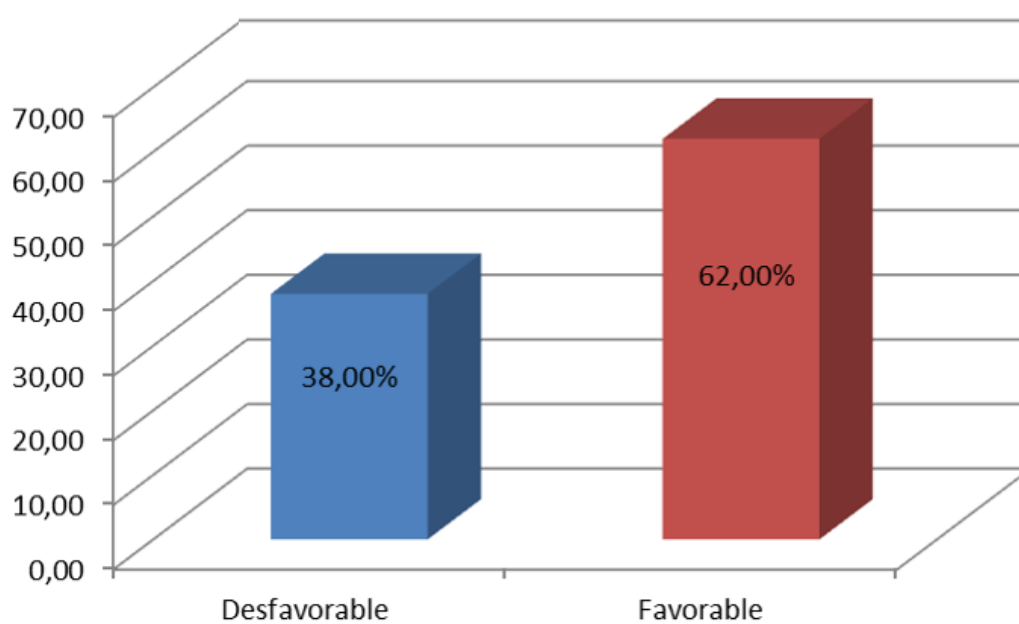


Figura 10. Distribución de datos de la dimensión cooperación del estudio de clima organizacional

IV. Discusión

El propósito fundamental de esta investigación fue determinar el clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II. Para dar respuesta a este objetivo se seleccionó una muestra de 50 trabajadores los cuales dieron respuesta a la investigación, afirmando que existe un favorable clima organizacional, siendo analizado con sus respectivas dimensiones de estudio.

Se estudiaron 9 dimensiones, y se obtuvo un clima organizacional favorable, cabe recalcar que en las dimensiones riesgo y conflicto se obtuvo porcentajes mayores del 70% de favorabilidad al clima de la organización, estos resultados reflejan que en los trabajadores hay un sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo y a la vez se percibe por parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. En la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización (Dubrin, 2004). Esto se contrasta con el estudio "Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior, San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca. México. (Alcalá, 2011) Los resultados reportaron que en general los trabajadores de la IPES tienen una buena percepción de la organización en siete de las nueve dimensiones; estas son: estándares de desempeño, relaciones, identidad, estructura, riesgo, responsabilidad y cooperación. Siendo sus resultados un buen clima organizacional. Y difiere referente a las dimensiones conflicto y recompensa ya que en el estudio "Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior, San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca. México. (Alcalá, 2011) dichas dimensiones arrojaron un clima organizacional regular.

En otra investigación de estudio acerca de la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los inspectores del trabajo de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima – 2014. (Donayre, 2014). En otra investigación de estudio acerca de la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los inspectores del trabajo de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima – 2014, demuestra

una similitud en el uso de las dimensiones del clima organizacional con la presente investigación donde se puede afirmar que existe un clima adecuado.

Con la globalización y la nueva tecnología, lo único que permanecerá enraizado dentro de las fronteras nacionales será la gente que integra una nación. El recurso humano capacitado y calificado será el principal activo de una nación [...]. Si el Director Ejecutivo simplemente preside, es decir, es un administrador relativamente pasivo que maneja todo mecánicamente, puede dar su aprobación... pero la institución nunca alcanzará su potencial... seguirá siendo un programa, mientras el país siga sin ser competitivo en la calidad de los servicios que oferta a su público, prácticamente ningún empleo está seguro con o sin alta tecnología. También es cierto que si los empleos se hacen cada vez más para trabajadores poco competentes, poco creativos, insatisfechos y carentes de motivación, el país se volverá menos competitivo de lo que ya es. (Dubrin, 2004)

En el estudio de investigación “Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”. Perú. Se encontró relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y el clima organizacional con $p < 0,05$. Finalmente, se puede concluir que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$ (Sánchez, 2011).

Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales tales como la satisfacción personal y el desempeño organizacional, descubrieron que se pueden encontrar distintos climas en las organizaciones variando el estilo del liderazgo. Estos nuevos climas a su vez tienen efectos significativos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Asimismo, concluyeron que los climas organizacionales pueden provocar cambios en los rasgos de la personalidad aparentemente estables. (Dubrin, 2004) Lo que ratifica que el clima organizacional es variable y que va estar influenciado por factores coyunturales externos.

En el estudio “Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria”. Chile, donde el objetivo principal de esta investigación es medir y analizar el Clima Organizacional en el Hospital de Victoria, para determinar cuál es el ambiente de trabajo existente. Las dimensiones utilizadas son: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calidez, Apoyo, Administración del Conflicto, Identidad, Estilo de Supervisión, Motivación Laboral, Estabilidad Laboral, Oportunidad de Desarrollo, Comunicación y por último, Equipos y Distribución de Personas y Material. Se ha llegado a la conclusión de que el Clima Organizacional existente en el Hospital de Victoria es regular,

Es necesario mencionar que, en las instituciones de salud, no podemos basarnos únicamente a la productividad y el rendimiento, es muy importante construir un buen clima organizacional, ya que los centros hospitalarios no son únicamente un lugar de trabajo, si no un espacio de convivencia que permite el desarrollo de las personas.

V. Conclusiones

- Primera: El clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II según los resultados obtenidos es favorable con un 66% sin embargo hay un 34% que no está de acuerdo con esto que considera que la situación es desfavorable, lo cual muestra que la organización está bien estructurada y que los trabajadores conocen de una manera clara las políticas, normas y procedimientos de dicha institución; así como también es importante mencionar el sentimiento de pertenencia, cooperación y las relaciones por parte de los trabajadores.
- Segunda: El clima organizacional en su dimensión identidad del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según los resultados obtenidos con un 60% de los trabajadores afirman que existe una identidad favorable, mientras que un 40% revelan que es desfavorable.
- Tercera: El clima organizacional en su dimensión estructura del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según los resultados obtenidos con un 64% de los trabajadores afirman que existe una estructura favorable, mientras que un 36% revelan que es desfavorable.
- Cuarta: El clima organizacional en su dimensión responsabilidad del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según los resultados obtenidos con un 68% de los trabajadores afirman que existe una responsabilidad favorable, mientras que un 32% revelan que es desfavorable.
- Quinta: El clima organizacional en su dimensión riesgo del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, muestra con un 76% que es favorable, mientras que el 24% revelan que es desfavorable.
- Sexta: El clima organizacional en su dimensión relaciones del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según resultados muestran que el 66% de los empleados afirman que existe una

relación favorable entre los trabajadores, por otro lado, el 34% la considera desfavorable.

- Séptima: El clima organizacional en su dimensión conflicto del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según los resultados obtenidos el 70% de los trabajadores considera el nivel de conflicto es favorable, mientras que el 30% lo considera desfavorable.
- Octava: El clima organizacional en su dimensión desempeño del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según los resultados obtenidos el 64% de los trabajadores considera el nivel de desempeño es favorable, mientras que el 36% lo considera desfavorable.
- Novena: El clima organizacional en su dimensión recompensa del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según los resultados obtenidos el 58% de los trabajadores considera el nivel de recompensa es favorable, mientras que el 42% lo considera desfavorable.
- Decima: El clima organizacional en su dimensión cooperación del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según los resultados obtenidos el 62% de los trabajadores considera el nivel de cooperación es favorable, mientras que el 38% lo considera desfavorable.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda que el personal directivo del Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II, elabore charlas y trabajos grupales con el fin de fortalecer el clima organizacional entre los trabajadores y de esta manera se mejore las relaciones dentro de la institución.
- Segunda: Se recomienda al centro de salud seguir invirtiendo en las comodidades del personal como lo son en la infraestructura, herramientas tecnológicas, buen ambiente de trabajo, buenos consultorios y de esta manera realicen de una manera eficaz y eficiente su labor hospitalaria.
- Tercera: Se recomienda a los directivos del Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II seguir evaluando, capacitando de manera eficaz como lo está realizando hasta ahora para así lograr los objetivos previstos y la formación responsable de los trabajadores.
- Cuarta: Se recomienda siempre a la institución tomar medidas preventivas y de esta manera evitar riesgos en la institución, en los trabajadores y usuarios que asisten al centro de salud.
- Quinta: Se recomienda al personal directivo que organice talleres, salidas recreacionales, con el personal del centro de salud con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre ellos y generar un buen ambiente laboral dentro de la institución.
- Sexta: Se recomienda a los directivos del centro de salud llevar una adecuada capacitación en tema de gestión y liderazgo y de esta manera poder manejar aquellos conflictos presentes y dar soluciones para una buena calidad en la institución.
- Séptima: Se recomienda a los directivos del centro de salud realicen recompensas entre los trabajadores con el fin de motivarlos en la realización de su trabajo.

Octavo: Se recomienda a los trabajadores del centro de salud que trabajen en conjunto, compartiendo ideas y soluciones de problemas con el fin de fortalecer la cooperación entre ellos.

Referencias Bibliográficas

- Alcalá, E. (2011). *El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior, San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca*. México.
- Arredondo, D. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto." Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/arredondo_bd.pdf
- Boada, J., De Diego, R. y Agulló E. (2004). *El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral*. España. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171>
- Bowers, O., y Taylor, J. (1970). *Survey of organizations*. Institute for Social Research, University of Michigan, Michigan.
- Bravo y Cárdenas, (2009). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría*, Universidad Católica Andrés Bello de Caracas – Venezuela.
- Brunet, L. (1987). *Clima y satisfacción en el trabajo de las organizaciones*. México
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (2ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Cuitiño R. y Rodríguez, C. (2003). *Análisis de clima organizacional en el Hospital Base de Puerto Montt*. Chile. Recuperado de http://cybertesis.uach.cl/sdx/uach/notice.xsp?id=uach.2003.fec966a-principal&qid=pcdq&base=documents&id_doc=uach.2003.fec966a&num=&query=Facultad%20de%20Ciencias%20Econ%C3%B3micas%20y%20Administrativas&isid=uach.2003.fec966a&dn=1
- Danhke, (1989). *Metodología de la investigación*. México.
- Del Rio-Mendoza J., Munare, A., Montalvo-Valdez, H. (2013). *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*. Perú.

Recuperado de
<http://www.rev.med.panacea.unica.edu.pe/index.php/med/article/view/51>

Donayre, E. (2014). *Relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los inspectores del trabajo de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Lima.*

Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional.* (2a ed.). Thomson Editores. S.A. México.

Fidalgo, M. (2007). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.* España.

Flores, J. (2007). *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional: caso laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S.A. Perú.* Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2721/1/flores_jj.pdf

Gómez, T. (1999). *Comportamiento organizacional.* México

Guillen y Guil, (2000). *La cultura organizacional aporta un programa cognitivo, emocional.* México.

Halpin, A. y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools.* Washington: University Press.

Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C, Baptista Lucio, P.(2001) *Metodología de la Investigación.* México: MacGraw Hill

Kinnear y Taylor. (1993). *Metodología de la Investigación de mercados.* (5ª ed.) México: McGraw-Hill International

Koys y Decottis. (1991). *Inductive Psychological climate .Human relations.*

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate.* Boston: Harvard Business School Press

- López, C. y Navarro, J. (2003). *Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria. Chile.* Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/pdf/fel864a-TH.4.pdf>
- Loredo, M. (2010). *El clima organizacional y su relación con el estrés.* México. Recuperado de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080090529.pdf>
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico.* Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.* Perú. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Pedraza, R. (2010). *El Clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas.* México
- Pritchard y Karasick, (1973). *Evaluación del clima organizacional.* México
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: Prentice Hall
- Sánchez, D. (2011). *Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.* Perú. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_academia/2013_n1/pdf/a12v20n1.pdf
- Schneider y Bartlett (1968). *Clima organizacional.*
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica.* México: Editorial Limusa S.A
- Torrecilla, O. (2005). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral”, documento de cátedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, U.N.C. de Mendoza Argentina.*

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cómo es el clima organizacional del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II en Los Olivos durante el mes de Junio 2014?	Describir el clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Reglas, procedimientos, trámites, y otras limitaciones
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Responsabilidad	Autonomía en la toma de decisiones
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión estructura del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	Describir el clima organizacional en su dimensión estructura del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II		Riesgo	Sentimientos que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión responsabilidad del personal de salud Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	Describir el clima organizacional en su dimensión responsabilidad del personal de salud Centro Materno Infantil Juan Pablo II		Relaciones	Posibilidad de un ambiente de trabajo y buenas relaciones sociales
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión recompensa del personal de salud en el	Describir el clima organizacional en su dimensión recompensa del personal de salud en		Conflicto	Capacidad de la organización para aceptar opiniones distintas y aceptar los problemas y buscar soluciones.

Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	el Centro Materno Infantil Juan Pablo II		Recompensa	Recompensa recibida por su trabajo
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión riesgo del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	Describir el clima organizacional en su dimensión riesgo del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II		Cooperación (Apoyo)	Presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión relaciones del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	Describir el clima organizacional en su dimensión relaciones del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II		Estándares de desempeño	Normas de rendimiento de la organización.
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión cooperación del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	Describir el clima organizacional en su dimensión cooperación del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II		Identidad	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión desempeño del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	Describir el clima organizacional en su dimensión desempeño del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II			
¿Cómo es el clima	Describir el clima			

organizacional en su dimensión conflicto del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	organizacional en su dimensión conflicto del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II			
¿Cómo es el clima organizacional en su dimensión identidad del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?	Describir el clima organizacional en su dimensión identidad del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II			

METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA
<p>Descriptivo, No experimental , de corte transversal</p>	<p>POBLACIÓN: La población en la presente investigación está conformada por 50 trabajadores que conforman el equipo asistencial del Centro de Salud Juan Pablo II.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La presente investigación trabajara al 100 % de la población por ser una cantidad mínima, lo cual representa una muestra de 50 trabajadores que conforman el equipo asistencial del Centro de Salud Juan Pablo II.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario cerrado</p> <p>Autor: Tesista</p> <p>Año: 2014</p> <p>Monitoreo: Tesista</p> <p>Ámbito de Aplicación: Centro de Salud San Martin de Porre</p> <p>Forma de Administración: individual</p>	<p>TABLAS Y GRAFICAS DE FRECUENCIAS</p>

Anexo 2. Cuestionarios

CUESTIONARIO PARA LA MEDICION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL LITWIN & STRINGER MODIFICADO

I. PRESENTACIÓN

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de clima organizacional en el Establecimiento de Salud Juan Pablo II.

II. INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos hacia él, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

DATOS GENERALES

1. Sexo: F M
2. Edad:
3. Años de servicio en la organización:

DIMENSIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
I. ESTRUCTURA				
1. En esta organización las tareas están claramente definidas				
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4. Conozco claramente las políticas de la organización				
5. Conozco claramente la estructura de la organización				
6. En esta organización no existe muchos papeleos para hacer las cosas				

7. El exceso de reglas, detalles administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar				
10. Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan				
II. RESPONSABILIDAD				
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
12. Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo, sin estar verificándolo con ellos				
13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto solo yo soy responsable por el trabajo realizado				
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo				
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver sus problemas por si mismas				
16. En nuestra organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				
III. RECOMPENSA				
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda que el mejor ascienda				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				

20. Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
21. En esta organización hay muchísima crítica				
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23. Cuando cometo algún error me sancionan				
IV. RIESGO				
24. La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero con seguridad				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
26. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
27. Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea				
V. RELACIONES				
28. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
29. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
30. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
31. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí				
32. Las relaciones Gerencia-Trabajador tienden a ser agradables				
VI. COOPERACION				
33. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto				
34. La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar				
35. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento				

personal y grupal.				
36. La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien.				
37. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
38. Me siento orgulloso de mi desempeño.				
VII. ESTANDARES DE DESEMPEÑO				
39. Si me equivoco, las cosas van mal con mis superiores.				
40. En esta institución la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
41. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente uno en el otro.				
42. Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
43. La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.				
VIII. CONFLICTO				
44. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
45. La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
46. La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
47. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
48. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
IX. IDENTIDAD				
49. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.				

50. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
51. Siento que no hay mucha lealtad, por parte del personal hacia la compañía.				
52. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

Anexo 3: Base de Datos

ID	sexo	edad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	2	52	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	34	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	1	1	4	4	2	2	3	3	3
3	1	34	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	2
4	1	49	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
5	1	41	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4
6	1	36	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4
7	1	39	3	3	3	2	3	1	4	3	1	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
8	2	52	3	3	3	2	3	1	4	3	1	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
9	1	40	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
10	1	42	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	4	4	2	2	2	3
11	1	38	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
12	1	42	1	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
13	1	37	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	4	4	2	2	2	3
14	2	49	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	
15	1	31	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3
16	1	29	3	3	2	3	3	1	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	4	4	2	2	2	3
17	1	29	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	3
18	1	29	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3

19	1	29	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
20	1	31	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	2	58	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	
22	2	52	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4
23	1	55	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
24	1	35	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	3
25	1	46	3	3	4	3	3	1	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	
26	1	38	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3		2	2	3	3	3	3	2	3	3
27	1	27	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
28	1	50	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
29	1	33	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
30	1	45	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2
31	2	63	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4
32	2	53	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2
33	2	31	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3
34	1	32	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
35	1	37	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
36	1	37	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
37	1	39	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
38	1	43	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4

39	1	39	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	
40	2	39	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	
41	1	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
42	1	27	3	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	
43	1	45	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
44	1	26	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	4	4	2	2	2	3	
45	1	31	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
46	2	42	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	
47	2	33	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
48	2	50	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	
49	1	35	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
50	1	59	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	

27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	4	4	4	2	3	1	2	2	3	4	1	3	1	3	2	4	4	4	2	2	4	4
3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	1	2	2	3	4	3	1	3	2	4	4	4	2	2	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
4	2	3	1	3	4	3	4	2	1	1	4	2	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3
4	2	3	1	3	4	3	4	2	4	1	4	2	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4
3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	4	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	1	2	2	3	4	3	1	3	2	4	4	4	2	2	4	4
3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3
4	2	3	1	3	4	3	4	2	4	1	4	2	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3

3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	1	2	2	2	3	4	3	1	3	2	4	4	4	2	2	4
3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	3	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3
2	3	1	1	3	4	3	4	2	3	1	4	2	4	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3
2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
3	2	3	1	3	4	3	4	2	4	1	4	2	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4
3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	2	3	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	3	1	3	4	3	4	2	4	1	4	2	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4
1	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	4	2	2	3	3	3

2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3

Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	50	100,0
Excluidos	0	,0
Total	50	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	52

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p01	80,54	53,151	,073	,748
p02	80,60	52,286	,171	,743
p03	80,36	54,235	-,040	,753
p04	80,28	51,308	,213	,742
p05	80,24	53,247	,033	,753
p06	81,38	54,118	-,030	,753
p07	80,16	52,300	,196	,742
p08	80,04	51,264	,304	,737
p09	80,72	50,655	,319	,735
p10	80,02	50,959	,352	,735
p11	80,08	50,728	,328	,735
p12	79,86	51,429	,353	,736
p13	79,96	53,509	,068	,747
p14	79,84	50,219	,509	,729
p15	80,34	54,311	-,047	,753
p16	79,96	53,100	,079	,748

p17	80,16	48,341	,392	,729
p18	80,58	51,963	,205	,742
p19	80,46	48,213	,514	,723
p20	80,26	49,135	,374	,731
p21	80,20	49,918	,397	,731
p22	80,20	56,531	-,381	,761
p23	80,34	54,188	-,029	,751
p24	80,72	55,144	-,131	,762
p25	80,52	48,296	,557	,721
p26	79,80	49,388	,550	,725
p27	80,50	51,561	,164	,745
p28	80,46	46,213	,521	,718
p29	80,20	46,000	,533	,717
p30	79,94	50,711	,333	,735
p31	80,08	45,749	,616	,712
P32	80,54	53,151	,073	,748
P33	80,60	52,286	,171	,743
P34	80,36	54,235	-,040	,753
P35	80,28	51,308	,213	,742
P36	80,24	53,247	,033	,753
P37	81,38	54,118	-,030	,753
P38	80,16	52,300	,196	,742
P39	80,04	51,264	,304	,737
P40	80,72	50,655	,319	,735
P41	80,02	50,959	,352	,735
P42	80,08	50,728	,328	,735
P43	79,86	51,429	,353	,736
P44	79,96	53,509	,068	,747
P45	79,84	50,219	,509	,729
P46	80,34	54,311	-,047	,753
P47	79,96	53,100	,079	,748
P48	80,16	48,341	,392	,729

P49	80,58	51,963	,205	,742
P50	80,46	48,213	,514	,723
P51	80,26	49,135	,374	,731
P52	80,20	49,918	,397	,731