



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Diagnóstico del *clima* organizacional en la *sede* central
del Seguro Integral de Salud, Lima 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Leon Menacho, Guillermo Martin (ORCID: 0000-0001-5381-5631)

ASESORA:

Mgr. Castañeda Nuñez, Eliana (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2016

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a la memoria de mi padre Ruben Guillermo y mi abuela Maria Jenara, quienes fueron de una u otra manera las personas que me impulsaron espiritualmente a crecer tanto como persona como profesionalmente, muy especialmente a mi madre Margarita, por ser quien siempre me apoyó incondicionalmente e inculcó la formación profesional como parte importante en mi vida; a mi esposa Roxana y a mis hijos Angello, Alonso, Renato y mi princesa Gianella, por su paciencia y por ser mi motor y motivo para seguir adelante frente a cualquier dificultad

Agradecimiento

Primeramente agradezco a Dios por darme la vida. Asimismo, agradezco a la Mg. Eliana Castañeda Nuñez, por brindarme su constante apoyo y animo frente a las dificultades presentadas en el desarrollo del presente trabajo de investigación. Finalmente a la Universidad Cesar Vallejo y al personal docente de la Escuela de Postgrado, por brindar la oportunidad a muchos profesionales que requieren ampliar y mejorar su perfil profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS	19
V. DISCUSION	25

VI.CONCLUSIONES	29
VII.RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	
Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos	
Anexo 4: Ficha Técnica	
Anexo 5: Confiabilidad.	
Anexo 6: Certificado de validación de expertos.	
Anexo 7: Base de datos	
Anexo 8: Carta de presentación para aplicación de Instrumentos.	
Anexo 9: Documento de aceptación de aplicación de Instrumento	

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de Población a Encuestar Sede Central SIS	16
Tabla 2. Niveles de la variable Clima Organizacional del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	19
Tabla 3. Niveles de la dimensión Liderazgo del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.....	20
Tabla 4. Niveles de la dimensión Motivación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	21
Tabla 5. Niveles de la dimensión Compromiso del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	22
Tabla 6. Niveles de la dimensión Comunicación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	23

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de la variable Clima Organizacional del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	19
Figura 2. Porcentaje de la dimensión Liderazgo del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	20
Figura 3. Porcentaje de la dimensión Motivación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	21
Figura 4. Porcentaje de la dimensión Compromiso del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	22
Figura 5. Porcentaje de la dimensión Comunicación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud	23

Resumen

El presente trabajo se propuso como objetivo determinar el nivel del Clima Organizacional de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016, a través de este informe se buscó evaluar las relaciones interpersonales que se originan al interior de las instituciones como parte del clima organizacional. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, diseño no experimental descriptivo, la población estuvo conformada por 205 trabajadores, la muestra poblacional fue de 72, siendo el tipo de muestreo no probabilístico intencional, para ello se empleó un cuestionario adaptado y validado por tres expertos, demostrando un alto nivel de fiabilidad. Los resultados descriptivos demostraron como producto de esta investigación que el 73.6% de trabajadores del Seguro Integral de Salud, considera adecuado el clima organizacional en la institución, lo cual es un indicador muy alentador, además existe un 23.6 % de trabajadores que considera inadecuado el clima organizacional en la institución materia de investigación. Concluyendo que existe un buen clima organizacional en el contexto evaluado.

Palabras clave: Clima laboral, administración, desempeño, productividad.

Abstract

The objective of this work is to determine the level of the Organizational Climate of the Central Headquarters of Comprehensive Health Insurance, Lima 2016, through this report it was sought to evaluate the interpersonal relationships that originate within the institutions as part of the organizational climate. . The research approach was quantitative, the descriptive non-experimental design, the population consisted of 205 workers, the population sample was 72, being the type of intentional non-probabilistic demonstration, for which an adapted questionnaire was used and validated by three experts , demonstrating a high level of confidence. The descriptive results show as a product of this research that 73.6% of workers of the Comprehensive Health Insurance consider the organizational climate in the institution to be adequate, which is a very encouraging indicator, in addition there is 23.6% of workers who consider the climate inadequate organization in the institution subject of investigation. Concluding that there is a good organizational climate in the evaluated context.

Keywords: Work environment, administration, performance, productivit.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones basan su desarrollo en una compleja y articulada estructura interna, donde de manera constante, interactúan personas con el fin de alcanzar y cumplir con los objetivos y las metas que se propone una institución. Sin embargo, este proceso de interacción es más complejo de lo que parece, ya que, al desempeño de roles y funciones ya establecidos, se le agregan elementos intervinientes como caracteres, personalidad, intenciones, emociones, intereses, entre otros aspectos (Silveria, 2014). Desde mediados del siglo XX, diversos teóricos de la gestión empresarial, le han dado una mirada diferente a las relaciones interpersonales que se producen al interior de las instituciones, ya que, depende de cómo se produzcan ellas, se generará un impacto positivo o negativo en la productividad y el normal desarrollo de la organización.

Los viejos preceptos administrativos propuestos a inicios del siglo XX por Taylor y Fayol, con quienes se inicia la administración científica, dejaron de lado muchos vacíos, con relación al tema del personal, sus intereses, así como también, su situación emocional (Nikpour, 2016). En las primeras décadas de ese siglo, las diversas teorías de la administración empresarial estaban enfocadas a la mejora de los indicadores de productividad, a través de la eficiencia y el afinamiento de estrategias, que tuvieron como propósito mejorar los procesos de producción. Sin embargo, apareció una tendencia muy marcada, respecto a darle una mirada diferente a las relaciones interpersonales, tal como lo propuso Kurt Lewin citado por Robbins y Coulter (2014) quién reconoce el impacto que tiene la cooperación y la correcta integración entre las personas, en beneficio de los objetivos organizacionales. Posterior a él autores como Letwing y Stringer ahondaron más en el conocimiento de este campo de la administración, adicionando fundamentos propios de la psicología y la sociología, para entender el comportamiento del hombre como parte de un equipo u organización.

A nivel Latinoamericano, los conceptos relacionados con el clima institucional, la cultura organizacional, compromiso e identificación del cliente interno con su organización, son principios que ingresan con fuerza a partir de la década de los 80, demorando en insertarse y formar parte de las políticas institucionales a nivel empresarial, hallándose notables resultados en países

como Chile, Argentina, Brasil y México, cuyo nivel de industrialización es mayor que la del resto de los países latinoamericanos, ellos comprendieron la importancia de analizar y tomar atención a las relaciones interpersonales que se dan al interior de las organizaciones (Juárez, 2012).

En nuestro país, luego de la grave crisis económica que nos tocó vivir desde finales de los ochenta y gran parte de los 90, unido al fenómeno de la delincuencia terrorista, las organizaciones estaban dedicadas al cumplimiento de metas y a trabajar en función de los indicadores de productividad, esto debido a los problemas relacionados con la inflación y baja producción, que se vivía en ese entonces, sin embargo, una vez estabilizada la economía, las diversas organizaciones comienzan a evaluar de manera diferente, aspectos internos de la organización, relacionados con personas, intereses, relaciones entre ellos, etc., los mismos que repercuten de una manera directa o indirecta en factores relacionados con la productividad y la eficiencia (Cassano & Rivas, 2015). Actualmente, las grandes corporaciones asentadas en nuestro país, la mediana y gran empresa, así como, diversos organismos del estado, tuvieron especial esmero al cuidar al cliente interno, al comprobar que son los colaboradores quiénes hacen efectivo el logro y cumplimiento de las metas, es por ello que se debe prestar especial atención en su estado anímico, nivel de satisfacción, así como regular los procedimientos y normas de interacción al interior de toda organización (Bedriñana, 2016).

El análisis del clima organizacional, nos lleva a entender la manera como las personas perciben la situación actual de una organización, como se están llevando a cabo las relaciones al interior de estas, cuáles son las expectativas personales y del grupo con relación al futuro laboral, entre otros aspectos relacionados con normas, reglas, funciones y roles que se deben de cumplir, para que el ambiente sea productivo y apropiado para el desarrollo organizacional (Aamodt, 2010). Esta situación, nos lleva a realizar evaluaciones objetivas e imparciales, sobre la situación actual de las relaciones interpersonales en una organización. El Seguro Integral de Salud (SIS), es un programa que forma parte de un ente del Estado, se caracteriza por ser un seguro de salud, enfocado a

atender a peruanos y extranjeros que residen en el país, que no cuenten con un seguro alternativo. El SIS incluye una amplia gama de servicios de la salud y sepelio.

La situación a nivel administrativa del Seguro Integral de Salud (SIS) no está exenta de errores o problemas, en el último año, el personal que labora en el SIS se ha visto incrementado, hasta en tres veces su número original, la razón la encontramos en el aumento de programas, actividades y asistencias, lo que conlleva un conjunto de retos y nuevas responsabilidades, que implican necesariamente, mayor captación profesional especializada. Sin embargo, la situación descrita ha originado una serie de problemas, relacionados con modificación de estructuras orgánicas, aumento del personal poco calificado, aparición de nuevas plazas, retrasos en la gestión en aspectos administrativos, problemas de tipo personal entre compañeros, mala comunicación, entre otros. A nivel administrativo se ha designado personal en cargos de confianza, amparado en la normativa vigente con relación al sector público, el problema radica en que en muchos casos, se ha incorporado a personal poco calificado, con bajos niveles de formación y preparación, poca pericia y experiencia en cargos similares, ocasionando retrasos en el desarrollo de la gestión administrativa, perjudicando el clima laboral y generando dificultades para poder alcanzar las metas propuestas para cada área de trabajo. También surgen problemas en cuanto a las nuevas reglas y funciones que deben desempeñar, recelo y resistencia por parte del personal antiguo, lo que ha dado pie a un clima laboral al interior de la organización muy inestable.

En este sentido el presente informe académico se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016? como problemas específicos se tiene: ¿Cuál es el nivel de Liderazgo de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016?; ¿Cuál es el nivel de Comunicación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016?; ¿Cuál es el nivel de Compromiso en la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016?; ¿Cuál es el nivel de Motivación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016?

El presente informe académico, se justifica desde un enfoque teórico, ya que la construcción del marco y las bases teóricas, son producto del análisis de las diversas fuentes, antecedentes y la literatura existente sobre las variables de estudio, ello permitió organizar las diversas teorías y enfoques que sustentan la temática tratada. También desde una perspectiva práctica, el presente informe se justifica porque los resultados obtenidos y los hallazgos cuantitativos, servirán de punto de referencia para los directivos y el personal que trabaja en este sector, los mismos que considerando los hallazgos, tomarán acciones correctivas y desarrollarán jornadas de reflexión entre el personal, con el propósito de proponer alternativas de solución a la problemática detectada. Desde un enfoque metodológico, el presente informe hereda para los futuros investigadores, técnicas, estrategias y métodos que se aplican para el desarrollo de esta investigación, así como también, un instrumento que ha sido adaptado a las características del contexto analizado, el mismo que ha demostrado confiabilidad y validez de contenido, pudiendo ser utilizado para ulteriores investigaciones.

Respecto al propósito de la investigación, se tiene como objetivos general: Determinar el nivel del Clima Organizacional de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Teniendo como objetivos específicos: Determinar los niveles de Liderazgo, Comunicación, Compromiso y de motivación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones que tienen que ver con las variables de estudio en nuestro país tenemos la tesis de Bedriñana (2016), quien desarrolló una investigación cuyo propósito fue relacionar el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal en un centro médico. El estudio tiene una metodología tipo cuantitativa, siendo el diseño no experimental. Tiene como conclusión, a través de una muestra de 90 encuestados y el uso del software SPSS 22, la confirmación de una correlación positiva según la herramienta estadística de Spearman de 0.520 obteniendo valores relacionados considerablemente y significativos. Del mismo modo, Cassano y Rivas (2015) se propusieron correlacionar el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo en enfermeras de un hospital limeño. Dicho estudio tiene un tipo de investigación sustantiva, no experimental, descriptiva, añadiendo que es correlacional. Como resultado de la tabulación de la muestra probabilística, se tiene que existe una relevante correlación significativa de 0.503 entre las dos variables presentes ($p < 0.05$). Finalmente, los autores sugieren tomar medidas para analizar a los profesionales de enfermería con programas de capacitación con respecto a la revaloración de la misión y objetivo de la institución a la cuál brindan sus servicios.

También Meléndez (2016), cuya propuesta consistió determinar cómo el clima organizacional tiene un efecto en la calidad de servicio al cliente en un hospital trujillano. Dicho estudio tiene como metodología el diseño no experimental, tipo sustantiva correlacional. Considerando ambas variables de la investigación, se obtuvo que con un nivel de significación del 0.05, existe una correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio, según la herramienta estadística Tau-B de Kendall, alcanzando un valor de 0.700 asociados de manera directa y alta en las mencionadas variables. En el caso de Pérez y Rivera (2015) quienes buscaron determinar cuáles son los efectos específicos que tienen las variables clima organizacional y satisfacción laboral sobre el desempeño en trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, trabajó con una muestra de 107 aplicando cuestionarios donde resultaron evidencias reales donde tiene un predominio del nivel medio

(57.9%). Finalmente, concluye que el clima organizacional tiene un vínculo de causa efecto positivo en la Institución.

Por último, Yache (2016), se propuso encontrar la relación entre el clima institucional y el compromiso laboral que tiene los colaboradores de un instituto regional trujillano. Se utilizó una metodología de muestreo aleatorio simple con el cuál se trabajó con 56 colaboradores en la investigación. A través del software SPSS 23, se utilizó el estadístico de correlación de Pearson obteniendo como resultado 0.858 ($p < 0.05$), confirmando la relación o vínculo significativo entre las dos variables: Clima institucional y Compromiso laboral, además, se debe tomar en consideración el diseño de un plan de mejora con respecto al clima institucional buscando la elevación del compromiso laboral de los integrantes del Instituto Regional.

A nivel internacional, Bustamante, Lapo y Grandón (2016) propusieron evaluar el clima organizacional que tienen los hospitales chilenos con un nivel alto de complejidad. La investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo e inferencial y está basado en más de 500 empleados hospitalarios que se les indicó realizar un cuestionario a través de una entrevista personalizada. Finalmente, con los resultados obtenidos de los cuestionarios, explican el 52,181% de la varianza total del caso de estudio. De la misma forma Fuentes (2015) al pretender determinar la relación entre variables el comportamiento individual y el clima organizacional, la investigación fue de enfoque cuantitativo y tipo sustantiva, el informe concluye demostrando la importancia de implementar herramientas, que permitan tener indicadores sobre la institución para gestionar acciones que permitan insertar el comportamiento individual al clima organizacional.

En esa misma línea, González, Manríquez y Venegas (2014) tuvo como propósito indagar en las percepciones que tiene los colaboradores con respecto a la Dirección de Administración de Salud en una municipalidad. Tuvo un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Para la investigación, tomaron en cuenta como muestra aquellos trabajadores con contrato indefinido mayor a dos años de antigüedad. Para su análisis se utilizó el software InfoStat 2014, la cual se tuvo que la percepción de los trabajadores era buena en un 57,6% para el caso de mujeres y un 48.9% para el caso de varones del área de Finanzas. Finalmente,

se concluye determinando que el clima organizacional de la organización es estable y se encuentra en buen estado. También, Obreque (2015), se propuso buscar la relación entre el clima organizacional y el compromiso funcionario, además de averiguar que dimensiones tienen mayor impacto. El diseño de estudio es de tipo descriptivo transversal, no experimental, aplicando las encuestas a una muestra de 102 funcionarios de un hospital chileno. Se concluye la investigación obteniendo valores comprometedores con la relación significativa con las variables mencionadas ($p: 0.004$) y las dimensiones con mayor impacto son: la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

También tenemos a Juárez (2012), quien se propuso evidenciar la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de cierto hospital mexicano. El diseño de estudio es observacional, transversal, descriptivo y analítico, se trabajó con una muestra aleatoria de 230 personas que se distribuye en: 58.3% mujeres y 41.7% en hombres, con un promedio de 35 años de edad y la herramienta estadística fue con la *t* de Student, Anova y coeficiente de Pearson. Como resultado final, se afirmó la correlación existente entre las variables y con niveles altos.

Respecto a las teorías generales que sustentan la variable de investigación clima organizacional, se tiene la clásica teoría de Likert, denominada teoría del clima organizacional, tal como lo refiere Satish (2013), la teoría fundamenta los principios de que el comportamiento de las personas, está sujeta a una serie de condicionantes del entorno, es por ello que se debe analizar las condiciones laborales, tomando en consideración el contexto, la estructura, los roles, las funciones, los recursos, entre otros. Las personas llevan a cabo un proceso de interrelación con sus pares, bajo la influencia de los elementos antes descritos (Ramlee & Ros, 2015). Esta teoría analiza la importancia de establecer parámetros, basados en función de la eficiencia y la efectividad de las personas, para cumplir con los propósitos organizacionales, por ello es necesario evaluar de manera permanente, las relaciones que se dan al interior de toda organización (Md Nordin, 2014). La teoría planteada por Likert, sustenta principios relacionados con características de la organización, rasgos de los elementos que la integran, funciones asignadas, direccionalidad del crecimiento institucional, objetivos y metas a cumplir nivel de organización, desempeño, motivación del personal,

compromiso, habilidad de comunicación, así como, toma de decisiones (Chiavenato, 2010).

Otro de los clásicos, relacionados al análisis del comportamiento de las personas al interior de las organizaciones, es el investigador Elton Mayo, citado por Céspedes (2017) el autor analiza las complejas relaciones humanas que se dan al interior de las instituciones, evalúa claramente los factores y causales a los cuales se tiene que enfrentar los colaboradores, lidiando con una serie de tendencias laborales, que de por sí son exigentes y rigurosas, ya que, buscan normar el desarrollo interno en una institución. Todas las organizaciones desarrollan un conjunto de reglas, normas y funciones con el propósito de establecer los roles del personal al interior de la empresa, estos deben ser objetivos estrictos y elaborados de la manera más técnica posible, con el propósito de garantizar la mayor precisión, con relación al desempeño de las personas y las funciones que cumplen al interior de la organización (Duncan, 2011).

Estos elementos conexos que se forman, están relacionados a los principios de integración, identificación, lealtad y conducta social, ya que, las personas al formar parte de una organización desarrollan vínculos y lazos afectivos, permitiendo una adecuada integración. Adicional a ello no debemos olvidar que se dan una serie de beneficios, sanciones, amonestaciones lenguaje informal protocolos y ritos propios de una organización los mismos que deben ser analizados y evaluados para comprender la personalidad de una institución (Dulay & Karadag, 2017).

La base de esta teoría radica en su visión humanista, en cuanto a la gestión organizacional, dándole un valor superlativo al elemento humano, dentro de la organización y redefiniendo el papel de las organizaciones, dejando de lado la prioridad en el concepto de unidad de producción, entendiéndolo como un sistema social, donde los elementos relacionados con liderazgo, comunicación y motivación son claves para la formación de una adecuada identidad y compromiso organizacional (Daft, 2011). La teoría toma como base el análisis de las relaciones interpersonales, así como también, las sociales, aquellas que se dan de manera permanente en las instituciones, siendo su objetivo el de elevar y

potencializar los niveles de clima organizacional, con el propósito de generar mayor satisfacción a los integrantes, el mismo que permita un mejor desempeño y por ende mejores niveles de productividad (Hanaysha, 2016).

El cabal entendimiento de las relaciones existentes dentro de una organización, estableciendo roles y funciones en este ámbito social, se convirtió en una tarea propia de estos investigadores, quienes utilizando conceptos y bases teóricas propias de la psicología y la sociología, entendieron la importancia de evaluar la conducta de los trabajadores al interior de una organización, reconociendo que esta interacción entre los elementos se convierte en base angular para la formación de un buen clima al interior de la organización (Chiavenato, 2006).

El análisis de las nuevas formas de interrelación al interior de las organizaciones conllevó a una nueva manera de entender el comportamiento grupal, dejando de lado viejos preceptos relacionados a que las personas, en un centro de trabajo son la suma de un conjunto de individuos. Contrario a ello se entendió que las personas al interior de las organizaciones tienen un comportamiento grupal, establecen reglas y normas para relacionarse, formando a su vez, lazos de integración, camaradería y amistad, que forman parte del día a día en cualquier organización (Montoya, 2017).

Siguiendo esta postura, el norteamericano Frederick Herzberg evaluó los rasgos ambientales propios de las instituciones, para el referente mencionado, todos aquellos elementos que generan insatisfacción en las personas tienen como contraparte un conjunto de elementos que generan satisfacción, por ello podemos decir que los factores que de una u otra manera influyen en el comportamiento de los trabajadores al interior de las organizaciones, están ligados a dos factores o elementos, los mismos que tienen que ver con los factores de motivación, relacionados con el reconocimiento, responsabilidad, independencia, promoción, entre otros, los mismos que articulados de manera conveniente, aumentando la productividad de las personas (Obakpolo, 2015).

Respecto a los conceptos en boga, relacionados con el clima organizacional, se refiere que el ambiente en una institución, es formado por la

relación entre los miembros y presenta una relación fuerte y directa con la motivación al cual está expuesto. También, se relaciona directamente con la experiencia y la percepción de calidad, que tienen los integrantes de una organización, el mismo que incide directamente en su conducta, a ello le agregamos elementos relacionados con la organización, la motivación, la calidad de la organización, los roles que se cumplen y las funciones establecidas, todos estos inciden en el mejor clima organizacional (Rambay, San Miguel, & Duque, 2017). También, se puede entender al clima organizacional, como el ambiente que tiene un conjunto de particularidades que rigen las relaciones al interior de una institución, ello es percibido de manera clara y constante, por cada uno de los integrantes de la misma. Según Robbins y Coulter, 2010) la definición de clima organizacional incluye un conjunto de valores, necesidades, expectativas, personalidades, así como lineamientos y políticas de la organización, los mismos que se encuentran bajo la normativa que regula la organización en una institución.

Tradicionalmente se ha aceptado hasta tres tipos de clima organizacional (Shintri, & Bharamanaikar, 2017): (1) Clima Psicológico: se sustenta en la percepción que ha formado el individuo, acerca de los rasgos del ambiente de trabajo, está ligado principalmente al análisis de las estructuras existentes, los procesos que se llevan a cabo, los eventos y la organización de actividades, estableciendo una relación directa entre motivación, trabajo y desempeño, el mismo que repercute en sus labores. (2) Clima Colectivo: se sustenta en el reconocimiento de los integrantes de un grupo, aquellos que forman parte de una organización y que están integrados o unidos, ya que tienen perspectivas y visiones similares, sobre lo que ocurre al interior de la institución. Se caracterizan porque buscan afianzar el significado psicosociológico, para ello es importante determinar los grados de razonamiento, imparcialidad, simpatía, entre otros que presentan los integrantes de un equipo. (3) Clima Agregado: se denomina así a la percepción que se tiene de una organización, donde las convicciones de tipo personal, se distribuyen entre los participantes de una organización, reconociendo las particularidades que está tiene en su estructura interna.

Con relación a los clases de clima organizacional, muchos teóricos la han esquematizado en función de ciertos elementos propios del clima y está

relacionado con el control, según los teóricos de esta propuesta, se centra en la confianza de las personas y el desarrollo libre de los integrantes, basado en su experiencia, ha tomado gran vigencia en organizaciones de producción continua donde la productividad se sustenta en un ambiente de relación, basado en el rendimiento, buen desempeño y en la correcta organización, donde los resultados se convierten en el mejor indicador del clima organizacional y el trabajo en equipo (Sandoval, 2004) (Brow y Moberg, 2010).

La propuesta de Chloe Bailey, citado por Chen, (2017), respecto al clima organizacional es innovadora, ya que analiza el clima en el trabajo en función del tipo de servicio, para los autores, los elementos base de un apropiado clima organizacional, que deben ser evaluados de manera permanente, están relacionados con la capacidad de respuesta, la tangibilidad, la confianza que se genera, la empatía al interior de la organización y la seguridad que ofrece la institución. Para los mismos autores, se presentan los siguientes tipos de clima: (1) Clima relacionado con la Seguridad; esto se sustenta en el compartir de percepciones de bienestar, que se ha formado en cada uno de los integrantes, quienes ven a la organización y su entorno como un buen espacio para su desarrollo, esto permite, crear una visión positiva sobre la propia organización, que influye de manera motivacional en cada uno de los integrantes. (2) Clima Ético; que está vinculado con aspectos morales, que tienen los trabajadores con su entorno de trabajo, esto se basa en principios que regulan la conducta y la ética.

Otro tipo de clima importante a considerar se relaciona con el llamado (3) Clima del Silencio; situación en donde en la organización prima la retención de la información, es decir, no se hace referencia acerca de los problemas detectados por parte de los empleados, quienes no se comprometen al no estar identificados con la problemática de la organización. (4) Clima Innovación; es aquella donde se ha reforzado los lazos de identificación y compromiso de trabajo entre las diversas personas, producto de ello, se genera un ambiente de desarrollo y de crecimiento muy productivo que favorece a la organización. (5) Clima de Miedo; característica de las organizaciones, donde se ha inculcado o generado grandes temores, niveles altos de ansiedad por parte del trabajador al momento de realizar sus

labores, el mismo pierde que ocasiona la pérdida de seguridad, haciendo que las acciones sean lentas o con errores, así como, no se alcancen los objetivos, en resumen, el empleado se desenvuelve en ambientes poco gratos (Cano, 2017).

El clima organizacional se ha convertido en un factor de primer nivel, ya que, permite ubicar dificultades y problemas que se dan al interior de la organización y que pueden estar ralentizando, el desarrollo de la misma o afectando el rendimiento de cada uno de sus integrantes (Guillén, 2000). Cuando el clima organizacional es negativo, es necesario evaluar todos los elementos que conjugan, para que se de esta situación, debe realizarse un análisis de manera clara, honesta y transparente, no dejando de lado, algunos aspectos que podríamos considerar de poca importancia, que, sin embargo, estarían afectando el desempeño del equipo, por ende, generando un clima de trabajo no apropiado (Brunet, 1992) (Herrera, 2014).

El análisis del clima organizacional, permite levantar información acerca de las relaciones laborales que se dan, la percepción que tienen los trabajadores respecto a sus compañeros, su propio trabajo y la relación con sus superiores al interior de la institución (Amoros, 2007). Por ello, es necesario que las organizaciones evalúen permanentemente su clima de trabajo, ya que, una situación no atendida con prontitud, puede devenir de un malestar personal o de un pequeño grupo, a un desencanto general o resistencia en un grupo mucho mayor (García, 2010). Es importante realizar este diagnóstico, porque vamos a entender, si los trabajadores están de acuerdo con los términos laborales y como este repercute en su desempeño, así como también, en su deseo de conservar y mantener el trabajo (Villamizar & Castañeda, 2014).

La generación de un clima organizacional de alto nivel en las instituciones, está sujeta al desarrollo de apropiados canales de comunicación, que se convierten en los vasos comunicantes que permiten trasladar información en diversas direcciones, es por ello, que las organizaciones requieren reforzar de manera constante, todos los instrumentos y vías de comunicación que tengan al interior de la misma, de esta manera, la visión sobre el trabajo que tengan los directivos, será mucho más clara, real e inclusiva (Madhukar & Sulabh, 2017) (Wahyuni, Widodo y Retnowati, 2016).

La evaluación del clima, al interior de las organizaciones, tiene un impacto directo sobre el desempeño de los trabajadores, esto debido a que, para el logro del mismo, incluye elementos relacionados con el bienestar, la satisfacción en el trabajo, la motivación, el compromiso y la lealtad (Szostek, 2017). Cuando el clima laboral está bien atendido, se disminuye en problemas relacionados con la rotación innecesaria del personal, al tener menos despidos, se consolida el interés por parte del trabajador de seguir manteniendo sanas relaciones con la empresa. Con relación a la productividad, un buen clima de trabajo, garantiza altos niveles de eficiencia y de desempeño, así como, también el trabajo cooperativo, el establecimiento de alianzas positivas que generan una mayor productividad (Mitrofan & Bulborea, 2012).

Respecto a las dimensiones de la variable clima organizacional, se sigue la clasificación propuesta por la Organización Panamericana de la Salud (1998), quienes consideran que, para analizar el clima organizacional, es necesario evaluar los aspectos relacionados a estructura; afecto y apoyo; recompensa; responsabilidad; estándares y riesgo.

Dimensión Liderazgo: Según Organización Panamericana de la Salud (1998), refiere que el liderazgo a nivel organizacional es la influencia interpersonal, que se ejerce en un contexto determinado, basado en la comunicación humana. El comportamiento en el cual el líder basa su accionar se sustenta en acciones relacionadas con la planificación, comunicación, imparcialidad, control, estímulos, etc. Uno de los objetivos del liderazgo organizacional, es promover y cultivar emociones positivas, entre los integrantes de una institución, relacionando ello con la formación del compromiso y la identificación organizacional (Alcóver de la Hera, 2004).

Dimensión Motivación: Según Organización Panamericana de la Salud (1998), existen diversos tipos de motivación, los mismos que varían según las condiciones o factores que en cada circunstancia determinan la conducta de las personas. Es básico que las instituciones consideren el impacto y relevancia de potencializar y gestionar de manera apropiada, el talento del personal, motivándolo de manera constante, ya que, en ellos recae la responsabilidad del éxito o fracaso en cuanto a las metas alcanzadas (Alcóver de la Hera, 2004). La

motivación está ligada a la percepción que se tiene, respecto a la recompensa, por el esfuerzo desplegado, esta situación se hace muy evidente en organizaciones muy dinámicas donde el premio se prioriza antes que el castigo. Este concepto está muy ligado con la satisfacción laboral, se sustenta en las emociones y actitudes de los trabajadores, luego de haber alcanzado las metas, evalúan las recompensas recibidas por el trabajo bien realizado (Amarante, 2000).

Dimensión Compromiso: Según Organización Panamericana de la Salud (1998), es la forma como una persona se identifica con su organización, dirigiendo sus esfuerzos a lograr las metas institucionales, reafirmando la identificación con ella. Comprometerse con el trabajo que desempeñamos es una forma de identificarse con la propuesta. Toda organización moderna prioriza el desarrollo de afectos y sentimientos de parte del trabajador para con su empresa. La psicología social aporta al respecto al estudiar las cogniciones positivas, las que permiten el desarrollo óptimo de la institución (Mitrofan & Bulborea, 2012). El producto más saltante de esta dimensión, lo ubicamos en la formación de los sentimientos de pertenencia, con relación a la institución, las personas consideran que son parte de una institución consideran que su labor es importante para el correcto funcionamiento de la institución (Robbins y Coulter, 2014).

Dimensión Comunicación: Según Organización Panamericana de la Salud (1998), define la comunicación como una acción cuya finalidad principal es facilitar información ineludible a fin de que las personas puedan realizar sus tareas de manera efectiva, así como también y proporcionar las actitudes necesarias que ayuden a promover la motivación, ayuda y satisfacción en los cargos. El clima organizacional requiere como condición básica el desarrollo de una serie de prácticas y acciones basadas en acciones, relacionados con la visión estratégica de la organización, para ello es necesario mantener activos canales de comunicación (Boateng, Kanyandewe & Sassah, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Considerando las características del informe de investigación, con relación a la metodología, el tipo de investigación es sustantiva, ya que su propósito no es resolver un problema inmediato, sino, por el contrario, generar conocimiento a través del análisis teórico de las variables de estudio (Vara, 2015).

La investigación forma parte a nivel metodológico del paradigma positivista, en cuanto a su enfoque es cuantitativo, el mismo que busca analizar las variables, levantando información cuantitativa de la misma, para procesarla a través de la estadística. El diseño de la investigación planteado, fue no experimental, debido a que las variables no fueron alteradas en cuanto a su comportamiento, sino, el fenómeno se observó en su ambiente natural, respecto al nivel es descriptivo simple, ya que el propósito fue hacer un análisis de las variables determinando su frecuencia porcentaje es niveles y rangos obtenidos (Valderrama, 2015).

3.2 Definición operacional de las variables

De acuerdo con la variable Clima Organizacional, según Organización Panamericana de la Salud (1998), se denomina así, al entorno de una organización, está ligado a su espacio psicológico característico, el mismo que le da una personalidad y un sello particular. Se entiende como los diversos aspectos, propios de la situación de una organización en un momento determinado, en ellos encontramos actitudes, intereses, emociones, sentimientos, políticas, normativas, instrumentos de gestión, recursos, entre otros, los mismos que delinear el comportamiento social de los trabajadores al interior de una organización.

Operacionalmente la variable Clima Organizacional, se operacionalizó a través de un cuestionario de tipo likert, el cual se presenta a través de cuatro (04) dimensiones, con trece (13) indicadores distribuidos en las cuatro dimensiones cuales cuentan con 21 items y su escala de valores será: Totalmente de acuerdo: A, De Acuerdo: B, No sabe no lo ha pensado: C, En Desacuerdo: D, Totalmente de Desacuerdo: E, se medirá a través de los niveles de optimo, adecuado e inadecuado.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen una población como el conjunto de todos los casos que se relacionan con una serie de descripciones. La población con la cual se va a realizar el presente trabajo de investigación son los 205 trabajadores de la Sede Central del Seguro Integral de Salud. El presente trabajo de investigación utilizó muestra no probabilística, definida como el pequeño grupo de la población, en la que la selección de los elementos, no depende de la probabilidad, sino, de las características de la investigación. Para la presente investigación serán 72 trabajadores de la Sede Central del Seguro Integral de Salud. Considerando las características propias de la investigación se trabajó con el muestreo no probabilístico intencional por conveniencia.

Tabla 2

Distribución de Población a Encuestar Sede Central

Sede Central SIS	Población	Muestra	Piloto
Gerencia del Asegurado	45	15	5
Gerencia de Negocios y Financiamiento	35	15	5
Gerencia de Riesgos y Evaluación de las Prestaciones	45	13	5
Oficina General de Administración de Recursos	40	15	3
Oficina General de Tecnologías de la Información	40	14	3
Total	205	72	21

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica a utilizar para la recolección de datos para la variable de Clima Organizacional es la encuesta, la cual consistirá en la recopilación de la información. Con relación al instrumento utilizado para la recolección de datos del Clima Organizacional, fue el cuestionario de preguntas. El instrumento de la

variable Clima Organizacional fue aplicado mediante un cuestionario de manera grupal a todo el personal involucrado en la investigación, el cual consta de 72 trabajadores de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.

El instrumento a utilizar contiene 21 ítems, cuatro dimensiones y 13 indicadores, que evaluarán la percepción que los trabajadores de la Sede Central tienen Clima Organizacional. La dimensión (I) Liderazgo consta de cinco preguntas, la dimensión (II) Motivación consta de seis preguntas, la dimensión (III) Compromiso consta de cinco preguntas y por último la dimensión (IV) Comunicación consta de cinco preguntas; siendo el tipo escala de Likert cuya valoración es como sigue: Totalmente de Acuerdo (A), De Acuerdo (B), No sabe no lo ha pensado (C), En Desacuerdo (D), Totalmente en Desacuerdo (E) y como rangos se establecerán óptimo, adecuado e inadecuado.

Según Hernández, (2010) se define como: El nivel en que un instrumento muestra un dominio específico de contenido de lo que se mide. (p.201).

Para la respectiva validación de los instrumentos se realizó mediante juicio de expertos, especialistas entre metodólogos y temáticos quienes se encargaron de verificar la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems, a través de la matriz de operacionalización. Los mismos que fueron: Mg. Eliana Castañeda Nuñez, Mg Felipe Aguirre Chávez y Mg.Dennis Fernando Jaramillo Ostos. De la misma manera se demostró la consistencia interna de los instrumentos a través de una prueba piloto, aplicando el instrumento a 21 sujetos con las mismas características de la muestra, dando como resultado un Alfa de Cron Bach de 0,916, equivalente a una alta confiabilidad.

3.5 Procedimiento

La investigación parte de hallar disonancias en relación al clima organizacional en la gestión del Seguro Integral de Salud, por ello se plantearon los problemas de investigación, objetivos e hipótesis de trabajo tanto generales como específicos, se revisó la literatura existente sobre las teorías y percepciones conceptuales en vigencia con el fin de comprender más de cerca la variable de estudio, se estableció la metodología, el tipo de diseño, el enfoque y la clase de investigación más adecuada, se validó el instrumento y se comprobó su confiabilidad, se diseñaron las tablas y establecieron los resultados de la investigación, que luego

fueron analizados y discutidos, culminando con las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez recolectados los datos de los trabajadores de la Sede Central del Seguro Integral de Salud a través del instrumento, se procedió a realizar el análisis estadístico mediante el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22, también se trabajó con la hoja de cálculo de Excel. Los mismos que fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos según las variables y dimensiones establecidas para el presente trabajo de investigación. Se establecerá para el análisis estadístico un nivel de confianza del 95% y de nivel de significancia del 5%.

3.7 Aspectos éticos

Al respecto se tuvo en consideración el código planteado en el código de ética de la Universidad César Vallejo estableciendo los límites y protocolos que regulan la elaboración de tesis e informes de tipo académico en lo que respecta a derechos de autor, citas y referencias bibliográficas, además de contar con la aprobación de las personas participantes y muestra de estudio a necesitar en el estudio a realizar.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Niveles de la variable Clima Organizacional del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	2	2.8
Adecuado	53	73.6
Inadecuado	17	23.6
Total	72	100.0%

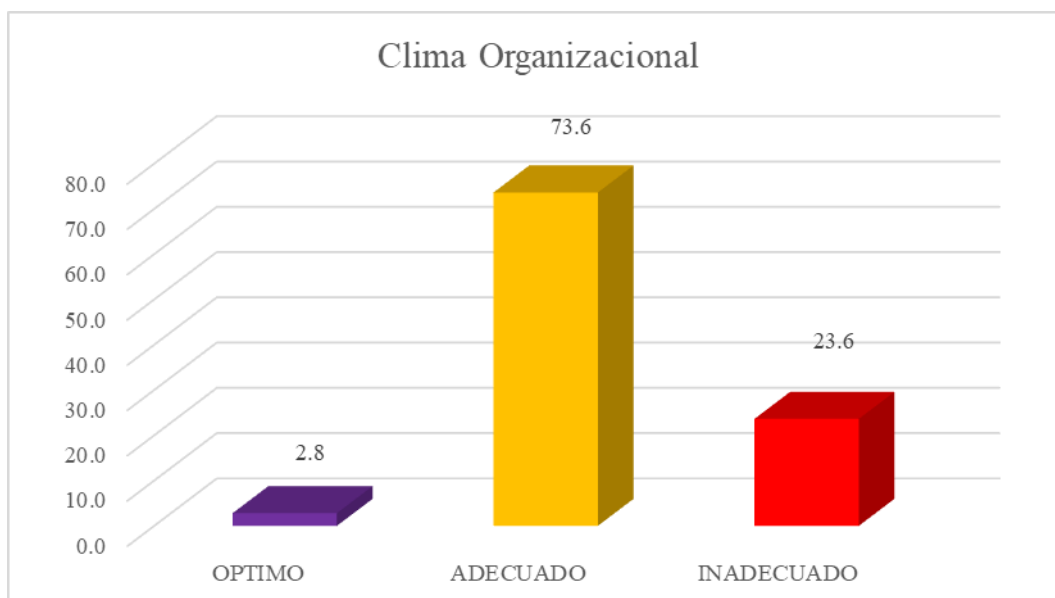


Figura 1. Porcentaje de la variable Clima Organizacional del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud

En la tabla 2 y figura 1, se observa que 53 trabajadores, que representan el 73.6 %, de la muestra de estudio, consideran Adecuado el Clima Organizacional en el Seguro Integral de Salud. También se observa que el 23.6 % opinan que el Clima Organizacional en el Seguro Integral de Salud es Inadecuado, por último solo 2.8% de trabajadores opinan que es Optimo el Clima Organizacional en el Seguro Integral de Salud.

Tabla 3

Niveles de la dimensión Liderazgo del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	7	9.7
Adecuado	29	40.3
Inadecuado	36	50.0
Total	72	100.0%

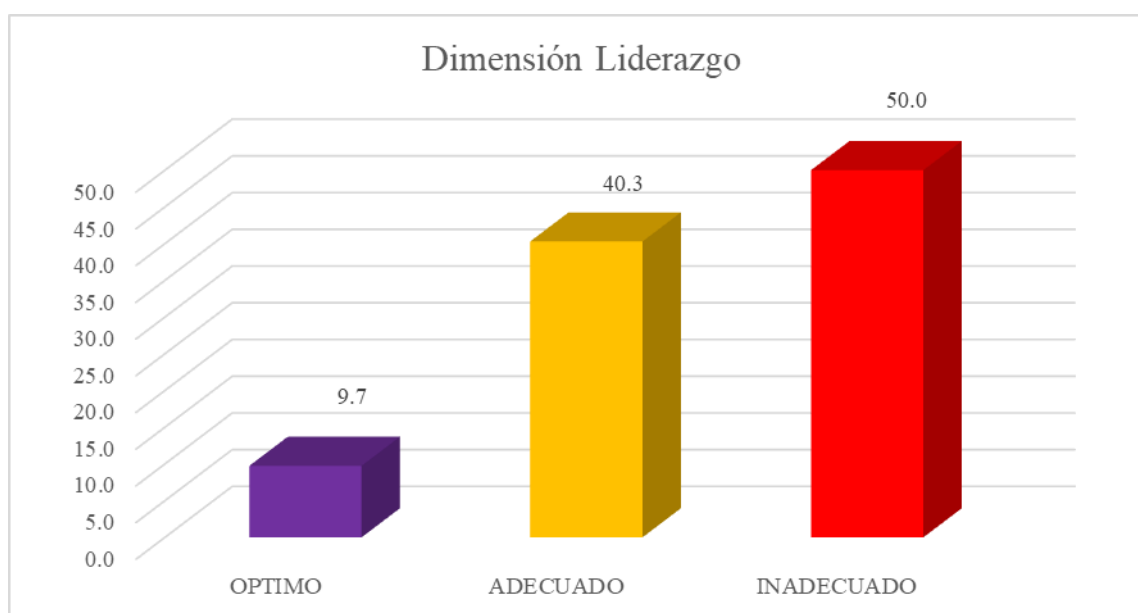


Figura 2. Porcentaje de la dimensión Liderazgo del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud

En la tabla 3 y figura 2, se observa que de los 72 trabajadores encuestados que representan el 100%, 36 trabajadores que representan el 50 %, de la muestra de estudio, consideran Inadecuado el Liderazgo en el Seguro Integral de Salud. También se observa que 29 trabajadores de la muestra, conformada por el 40.3 % opinan que el Liderazgo en el Seguro Integral de Salud es Adecuado, por último se observa que solo 7 que representan el 9.7% trabajadores opinan que es Optimo el Liderazgo en la institución referida.

Tabla 4

Niveles de la dimensión Motivación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	5	6.9
Adecuado	49	68.1
Inadecuado	18	25.0
Total	72	100.0%

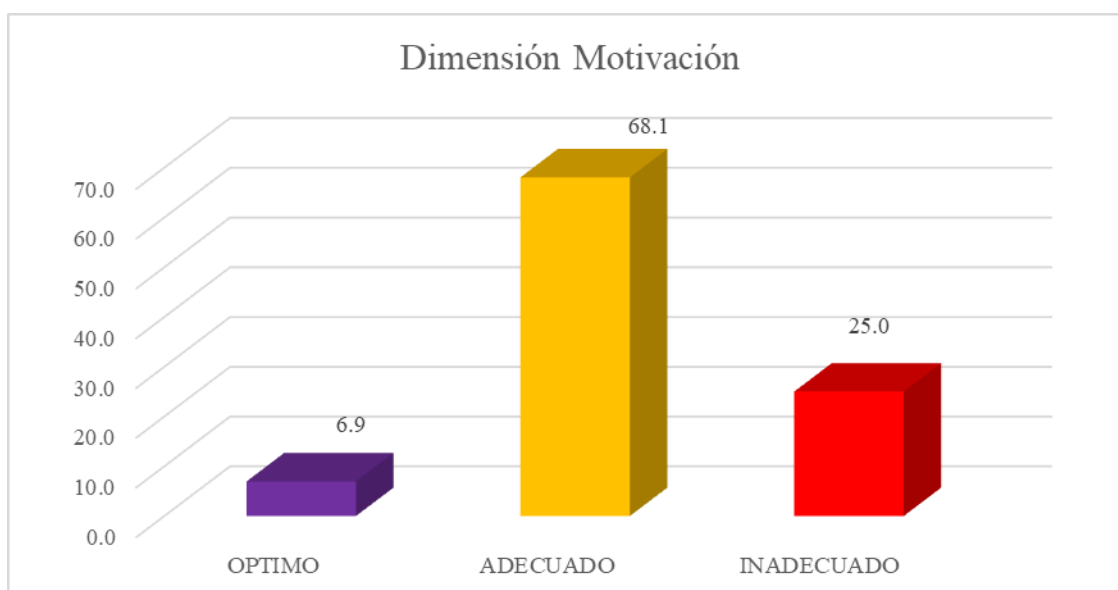


Figura 3. Porcentaje de la dimensión Motivación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.

En la tabla 4 y figura 3, se observa que de los 72 trabajadores encuestados que representan el 100%, de estos 49 trabajadores, que representan el 68.1 %, de la muestra de estudio, consideran Adecuada la Motivación en el Seguro Integral de Salud. También se observa que 18 trabajadores, que representan el 25 % opinan que la motivación en el Seguro Integral de Salud es Inadecuada, por último, se observa que solo 5 trabajadores opinan que es Óptima la Motivación en el contexto analizado.

Tabla 5

Niveles de la dimensión Compromiso del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	37	51.4
Adecuado	31	43.1
Inadecuado	4	5.5
Total	72	100.0%

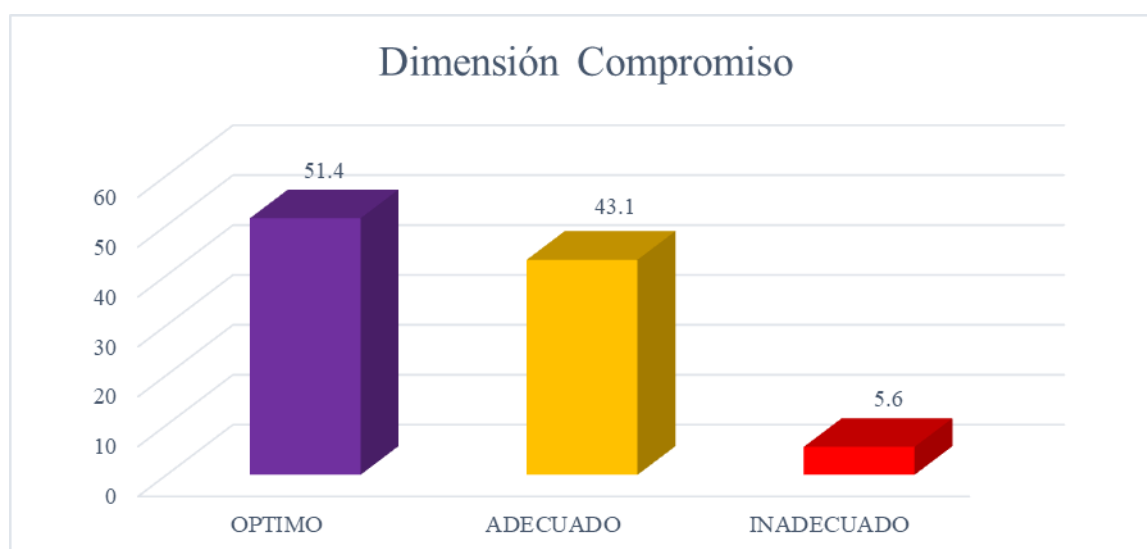


Figura 4. Porcentaje de la Dimensión Compromiso del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.

En la tabla 5 y figura 4, se observa que de los 72 trabajadores encuestados que representan el 100%, 37 trabajadores que representan el 51.4 %, consideran Optimo su Compromiso para con el Seguro Integral de Salud. También se observa que 31 trabajadores que representan el 43.1 % opinan que su Compromiso con el Seguro Integral de Salud es Adecuado, por último se observa que solo 4 trabajadores opinan que es Inadecuado su Compromiso para con el Seguro Integral de Salud.

Tabla 6

Niveles de la dimensión Comunicación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	2	2.8
Adecuado	46	63.9
Inadecuado	24	33.3
Total	72	100.0%

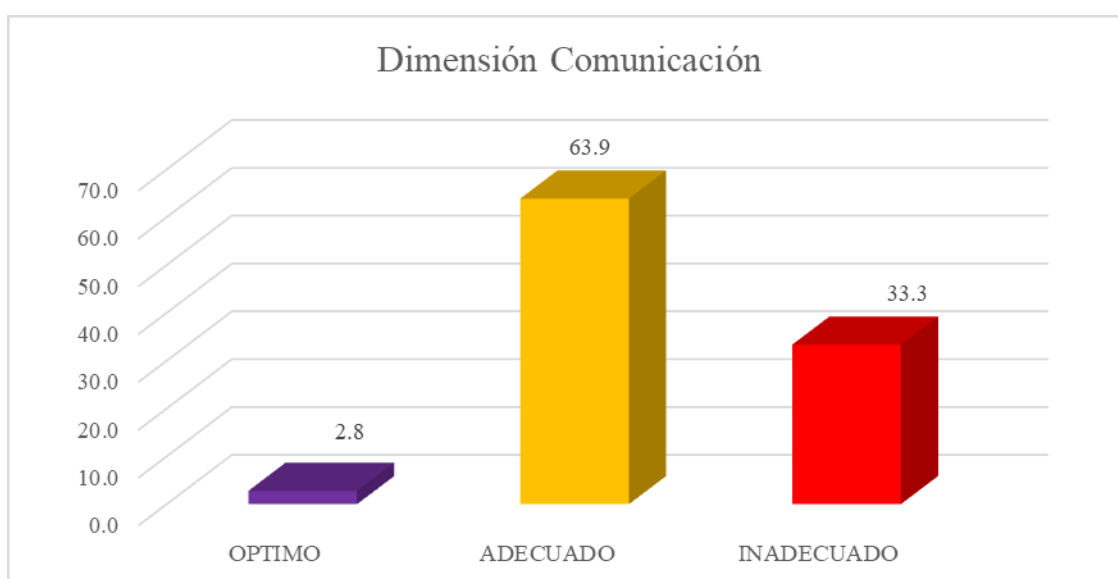


Figura 5, Porcentaje de la dimensión Comunicación del personal de la Sede Central del Seguro Integral de Salud

En la tabla 6 y figura 5, se observa que de los 72 trabajadores encuestados que representan el 100%, 46 trabajadores que representan el 63.9 %, de la muestra, consideran Adecuada la Comunicación en el Seguro Integral de Salud. También se observa que 24 trabajadores de la muestra, conformada por el 33.3 % opinan que la Comunicación es Inadecuada, por último se observa que solo 2 trabajadores opinan que es Optima la Comunicación en el Seguro Integral de Salud.

V. DISCUSIÓN

El Seguro Integral de Salud es una institución pública que en los últimos años ha crecido a nivel nacional, teniendo presencia a nivel nacional en todas las regiones del país; siendo a la fecha una de las más importantes aseguradoras públicas a nivel nacional. Dada las características de desigualdad socio económica de nuestro país, se hace sumamente importante que su población cuente con un seguro universal, el mismo que por la cobertura y el impacto que tiene implica una gestión organizacional muy potente donde la carga administrativa y de atención es muy fuerte. Es por ello que se hace necesario crear las condiciones para la formación de un ambiente agradable de trabajo, al interior de la institución de esa manera garantizamos un mejor rendimiento y altos niveles de productividad.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal realizar un diagnóstico general del clima organizacional en la sede central del Seguro Integral de Salud 2016; para ello se hace tomado como referencia cuatro dimensiones basados en un propuesta teórica: liderazgo, motivación, compromiso y comunicación. La presente investigación se convierte en una herramienta de gestión estratégica para la toma de decisiones y planteamiento de objetivos institucionales. Asimismo, se sustenta en un marco teórico relacionado con la variable de estudio, el mismo que recopila las principales teorías y variables de la temática tratada. Uno de los objetivos del informe es analizar el clima organizacional de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, y cómo este se relaciona con las dimensiones evaluadas en el mismo.

El éxito de toda organización, está comprobado que depende en gran medida del capital humano con que dispone, ello se complementa con el liderazgo que ejercen sus directivos y autoridades, así como también, principalmente de la manera como perciban el clima organizacional en el cual se desenvuelven. La conducción de las organizaciones, se sustenta en las bases de la administración de las organizaciones, de los cuales un aspecto fundamental lo hallamos en la gestión administrativa. Es por ello que, como objetivo de investigación, se propuso determinar el nivel del Clima Organizacional de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Como parte del proceso de desarrollo de la tesis, se discuten los resultados obtenidos o con los obtenidos por investigadores previos, validándola con las teorías que sustentan la variable de estudio. En función de los

resultados obtenidos a nivel de variable se halló que el 73.6 %, de los trabajadores, consideran adecuado el clima organizacional en el Seguro Integral de Salud, siendo que, para el 23.6 % el clima organizacional en el Seguro Integral de Salud es Inadecuado y sólo el 2.8% de trabajadores opinan que es Óptimo.

Se concuerda en varios aspectos con el informe de González, Manríquez y Venegas (2014), quienes tuvieron como propósito, indagar en las percepciones de los colaboradores con respecto a la dirección de administración de salud en una municipalidad, encontrándose que la percepción de los trabajadores era buena en un 57,6% para el caso de mujeres y un 48.9% para el caso de varones del área de Finanzas, el estudio determina que el clima organizacional es estable y se tienen buenas perspectivas a futuro sobre ello. También hallamos concordancia con el informe de Juárez (2012), quien al evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral en un centro de salud mexicano. Demostró que el nivel en su mayoría era regular con tendencia a óptimo, así mismo encontró una correlación positiva fuerte entre las variables. También hallamos concordancia con el informe de Bedriñana (2016), quien buscó relacionar el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal en un centro de salud, a través de la evaluación de una muestra de 90 encuestados quienes confirmaron un nivel alto de satisfacción con relación al clima laboral, así como también, se halló una correlación positiva según la herramienta estadística de Spearman de 0.520 obteniendo valores relacionados considerablemente y significativos.

Con relación al clima de trabajo al interior de las organizaciones, se han realizado un sin número de investigaciones relacionadas al clima organizacional con el fin de analizar el impacto que tiene esta variable sobre el desempeño de los trabajadores, sobre la gestión administrativa y sobre los indicadores de productividad que alcanza una organización, los mismos que deben ser equiparables con las metas y objetivos institucionales. Tal como lo refiere Padilla (2015), quien en su investigación evaluó la percepción sobre el liderazgo y la cultura organizacional en una universidad privada del norte del país, demostrando que las competencias de liderazgo, relacionados con la dirección estratégica, la cohesión, la negociación y la toma de decisiones, son las mejores estrategias para combatir la indeterminación y la falta de liderazgo.

De la misma manera Marroquín (2011), en su informe sobre el clima organizacional relacionado con el desempeño laboral en colaboradores de una cadena de comida rápida, concluye que en esta organización se promueve la autonomía para la realización de sus labores, considera que las condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Desde una perspectiva teórica, en nuestro marco teórico podemos apreciar hallamos que Duncan (2011) conceptualiza al clima organizacional como todas aquellas características del ambiente de una institución y que son percibidas por los colaboradores y que condicionan su actuar y comportamiento al interior de la organización.

Respecto al objetivo específico 1: cuyo propósito fue determinar el nivel del liderazgo de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016; se pudo encontrar que el 50 %, de la muestra de estudio, consideran inadecuado el liderazgo en el Seguro Integral de Salud. También que el 40.3 % opinan que el liderazgo en el Seguro Integral de Salud es adecuado, por último se observa que solo el 9.7% trabajadores opinan que es óptimo el liderazgo en la institución referida. Con relación a los trabajos previos y los resultados obtenidos se tiene el informe de Yache (2016), quien demostró que el clima institucional según la percepción de los colaboradores de un instituto regional trujillano es mayoritariamente alto. A nivel de la prueba de hipótesis para ver la correlación de variables el informe demostró según el estadístico de Pearson (0.858), que existe una relación significativa entre el clima institucional y compromiso laboral, por ultimo propone un plan de mejora con respecto al clima institucional, basado en el fortalecimiento del compromiso laboral en el Instituto mencionado.

Del mismo modo, se halló similitud con el informe de Cassano y Rivas (2015) quienes al correlacionar el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo en enfermeras de un hospital limeño, encontraron que existe una relevante correlación significativa de 0.503 entre las dos variables presentes ($p < 0.05$). Entre las recomendaciones que se desglosan del informe, los autores sugieren tomar medidas para analizar a los profesionales de enfermería con programas de capacitación con respecto a la revaloración de la misión y objetivo de la institución a la cuál brindan sus servicios.

Respecto al objetivo específico 2: que fue determinar el nivel de motivación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016, se encontró que el 68.1 %, de la muestra de estudio, consideran adecuada la motivación en el Seguro Integral de Salud. También el 25 % opinan que la motivación es inadecuada, por último se observa que solo 5 trabajadores opinan que es óptima la Motivación en el contexto analizado. Hallamos concordancia con el informe de Molocho (2010), quien al evaluar el clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa de una UGEL, logró identificar, tanto aciertos, como errores en la gestión, por parte del personal directivo, los mismos que están relacionados con la falta de motivación y estímulo al personal por parte del área de RRHH y los directivos de la institución. El informe recomienda llevar a cabo un plan de estímulos y reconocimientos, para potencializar el factor humano, siendo este la principal herramienta de gestión al interior de la organización. En el caso de Pérez y Rivera (2015) se propusieron determinar los efectos del clima organizacional, relacionándolo con la satisfacción laboral en Instituto de Investigaciones del Perú, los resultados evidenciaron la existencia de un predominio del nivel medio (57.9%) con relación al impacto del clima laboral en la satisfacción del colaborador. El estudio reconoce que el clima organizacional tiene un vínculo de causa efecto positivo en la Institución.

Respecto al objetivo específico 3: que consistió en determinar el nivel de compromiso de los trabajadores de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016; se halló que el 51.4 %, consideran óptimo su compromiso para con el Seguro Integral de Salud. También el 43.1 % opinan que su compromiso con el Seguro Integral de Salud es adecuado, por último, sólo 4 trabajadores opinan que es inadecuado. A nivel internacional, Bustamante, Lapo y Grandón (2016) al evaluar el clima organizacional en hospitales chilenos, hallaron que el 52,1% consideran apropiado, similares resultados obtuvo Meléndez (2016), cuya propuesta consistió determinar cómo el clima organizacional tiene un efecto en la calidad de servicio al cliente en un hospital trujillano. El informe halló un nivel alto en cuanto a aceptación del clima laboral, así como, demostró una correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico 4: donde se buscó determinar el nivel de comunicación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016; se

halló que el 63.9 %, de la muestra, consideran adecuada la Comunicación en el Seguro Integral de Salud. También el 33.3 % opinan que la comunicación es inadecuada, por último se observa que solo 2 trabajadores opinan que es óptima la comunicación en el Seguro Integral de Salud. Esto guarda relación con los resultados hallados por Obreque (2015), quien al pretender relacionar el clima organizacional y el compromiso del funcionario, demostró una correlación positiva y significativa, así mismo, encontrando además que las dimensiones con mayor impacto son: la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

Se desglosa de los resultados hallados en el presente informe que trabajadores que se encuentran plenamente comprometidos con la institución, son aquellos quienes encuentran en su empresa un ambiente de trabajo grato, donde las condiciones para el desempeño de sus labores son las más adecuadas, esto da como resultados mejores índices de productividad. Los trabajadores que encuentran en su centro de labores un ambiente o clima óptimo, no sólo cumplen su jornada laboral, sino, que se comprometen plenamente buscan alcanzar los objetivos y metas institucionales a través de actitudes proactivas, los colaboradores inician acciones de mejora, de manera constante y toman la iniciativa para resolver situaciones problemáticas, así como buscan proponer alternativas de solución ante cada dificultad.

Como corolario de esta informe queda demostrado que la formación de un apropiado clima laboral, pasa por desarrollar principios relacionados con la identificación y lealtad de los colaboradores, para ello entrara tallar un conjunto de elementos propios de la organización interna como roles, funciones, reglas claras, objetividad, camaradería, respeto estímulos y reconocimientos por el esfuerzo desplegado. La formación de un apropiado clima organizacional al interior de las instituciones, ayuda a disminuir las resistencias laborales y mueva acciones de cooperación, integración y trabajo colaborativo al interior de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Como producto de esta investigación se halló que el 73.6% de trabajadores del Seguro Integral de Salud, considera adecuado el Clima Organizacional en la institución, lo cual es un indicador muy alentador y nos permite orientar nuestras decisiones a estrategias que permitan explotar este alto nivel de aceptación. Además existe un 23.6 % de trabajadores que considera inadecuado el Clima Organizacional en el Seguro Integral de Salud; es necesario conocer con mayor detalle a que se debe este alto nivel de descontento.

Segunda. Analizando la dimensión Liderazgo, se tiene que existe el 50 %, de trabajadores, consideran inadecuado el liderazgo en el contexto evaluado, lo cual es una alerta a tener en consideración, esto debido a que estamos hablando de las personas que lideran las estrategias a seguir para el logro de los objetivos institucionales.

Tercera. El análisis de la dimensión Motivación, nos arroja que el 68.1 %, de los encuestados consideran adecuada la motivación en el Seguro Integral de Salud; este es un resultado alentador, el cual permite pensar en el desarrollo de estrategias a corto plazo para el cumplimiento de metas y objetivos, teniendo como aliado estratégico al trabajador del SIS.

Cuarta. Respecto a los resultados de la dimensión Compromiso, se observa que el 51.4 %, de la muestra, consideran óptimo su compromiso para con el Seguro Integral de Salud. Del mismo modo un 43.1 % opina que su Compromiso con el Seguro Integral de Salud es Adecuado. Estos indicadores nos permiten apreciar que aproximadamente un 95 % de nuestro personal se encuentra realmente comprometido con la misión y visión de la institución.

Quinta. En el análisis de dimensión Comunicación, se observa que un 63.9% de la muestra, consideran adecuada la Comunicación en el Seguro Integral de Salud, también se observa que el 33.3 % opinan que es Inadecuada; una dimensión a tener en cuenta por su elevado nivel de desacuerdo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Involucrar a los principales líderes de la institución en el proceso de mejora, para lo cual se recomienda realizar anualmente talleres de trabajo en equipo con el objetivo de sensibilizarlos en el tema.

Segunda. Trabajar de manera muy cercana con los líderes sobre todo en lo relacionado a la gestión de personas (comunicación, asertividad, cumplimiento de promesas, tolerancia a errores, entre otras) identificando previamente aquellas a reforzar.

Tercera. Evaluar la estrategia de comunicación e información al interior de la institución sobre temas relacionados al negocio y acontecimientos importantes, se sugiere hacer un comparativo por áreas.

Cuarta. Evaluar la estrategia de comunicación que los líderes utilizan, ya que algunos de ellos no siempre cumple sus promesas; se sugiere que se comprometan solo en temas cuya decisión depende de ellos.

Quinta. Desarrollar un programa claro y objetivo de reconocimientos y estímulos en función del desempeño desplegado, ello implica rediseñar la estrategia de gestión del área de Recursos Humanos, el mismo que cuente con el aval de la Alta Dirección y la participación activa de los principales líderes y mando medios de la institución.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. (6ta ed.). México. Recuperado de: <https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/psicologc3ada-industrialorganizacional-un-enfoque-aplicado-6-edicic3b3n-michaelg-aamodt.pdf>
- Alcóver de la Hera, C. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: Mc Graw Hill
- Amarante, A. (2000). *Gestión Directiva Módulos 1 a 4*. Buenos Aires: Magisterio Río de la Plata
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En búsqueda del desarrollo de ventajas competitivas*. USAT. https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar
- Balyer, A. y Oskan, K. (2017). Higher Education Administrators' Managerial Competency in Turkey. *International Online Journal of Educational Sciences*. ISSN: 1309-2707. Recuperado de: <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype>
- Bambula, F. D., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Bedriñana, E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal, noviembre 2015*. [Tesis de Magister, Universidad César Vallejo] Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6949/Bedriña_HEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boateng, I., Kanyandewe, S., & Sassah, M. (2014). *Organizational Climate a Tool for Achieving Employees Job Satisfaction in Ghanaian Manufacturing Firms* (p. 2). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. <https://bit.ly/39tzsRs>

- Brow, W. y Moberg, D. (2010). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Limusa.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas
- Bustamante, M; Lapo, M. & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Rev. Gerenc. Polít. Salud; 15(30): 126-141*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Cano, M. (2017) *Relación entre el Síndrome de Burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel secundario de un colegio privado la ciudad de Guatemala*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/83/83/Cano-Miguel.pdf>
- Cassano, L. & Rivas, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2014*. [Tesis de Magister, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4931/Cassano_MLM-Rivas_FJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Céspedes, F. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres. Perú, Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3217>
- Chen, X. (2017). Principal-agent Theory and Its Application to Administrative Management. *5th International Education, Economics, Social Science, Arts Sports and Management Engineering Conference (IEESASM 2017)* Recuperado de: <https://doi.org/10.2991/ieesasm-17.2018.86>
- Chiavenato (2006). *Teoría General de la Administración (7ma edición)*. México: McGraw - Hill/Interamericana Editores.

- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias, los nuevos paradigmas* (5ta edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Décima ed.). (J. R. Martínez, Ed.) Col. Cruz Manca, Santa Fe, México DF, México: Cengage Learning.
- Duncan, J. (2011) *Las ideas y la práctica de la administración: Los principales desafíos en la era moderna*. (M. d. P. Carril, Trad.). México, D.F.: Oxford.
- Dulay, S. & Karadag, E. (2017). *The Effect of School Climate on Student Achievement*. Springer International Publishing AG 2017 E. Karadağ (ed.), *The Factors Effecting Student Achievement*. Recovered from https://www.researchgate.net/profile/EnginKaradag/publication/317177284_Achievement.pdf
- Fuentes, L. (2015). *Comportamiento individual y clima organizacional*. (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Fuentes-Lenin.pdf>
- García, M. (2010). *Entrenamiento en habilidades sociales*. Madrid: Pirámide
- González, A; Manríquez, C. & Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Cienc Trab. Sep-Dic; 16 [51]: 152-157*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art05.pdf>
- Guillén. G. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: Mc Graw Hill
- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment. *Revista Procedia - Social and Behavioral Sciences 229 (2016) 289 – 297*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816310746>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. M. (2014). *Las instituciones, su diseño y cambio en las organizaciones*. (pp. 2-3). Dialnet <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5302069.pdf>

- Jain, M., & Uma, S. (2007). Importance of Organisational Climate in Contemporary Management (pp. 1-3). *Ushus Journal of Business Management*. <http://journals.christuniversity.in/index.php/ushus/article/view/1379/1190>.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, vol. 50, núm. 3, pp. 307- 314 Instituto Mexicano del Seguro Social Distrito Federal, México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Madhukar, V., & Sulabh Sharma, S. (2017). Organisational Climate: A Conceptual Perspective (p. 2). *International Journal of Management, IT & Engineering*. https://www.researchgate.net/publication/325057614_Organisational_Climate_A_Conceptual_Perspective.
- Md Nordin, S., Sivapalan, S., Bhattacharyya, E., & Wan Ahmad, W. (2014). *Organizational Communication Climate and Conflict Management: Communications Management in an Oil and Gas Company* (p. 3). Elsevier. <https://bit.ly/2LPxwe8>
- Meléndez, A. (2016). *Clima organizacional y calidad del servicio en el Departamento de Ayuda al Diagnóstico del Hospital II de EsSalud – Maynas*. [Tesis de Maestro, Universidad César Vallejo] Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50116/Melendez_DADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mitrofan N. & Bulborea A. (2012). The role of organizational communication in structuring interpersonal relationships. *Elsevier*. <https://n9.cl/tq8w3>
- Montoya, P. Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Nikpour, A. (2016). The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment. *International Journal of Organizational Leadership* 6(2017) 65-72. https://ijol.cikd.ca/article_60432_9a9a6611a397719a068702bb17be5460

- Obakpolo, P. (2015). *Improving Interpersonal Relationship in Workplaces* (p. 2). IOSR Journal of Research & Method in Education. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-5%20Issue-6/Version-2/P0562115125.pdf>
- Obreque, A. (2015). *Clima Organizacional y Compromiso funcionario en un Hospital Público de baja complejidad*. [Tesis de Magister; Universidad de Chile] Recuperado de: http://www.bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Panamericana de la Salud (1998). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Programa Regional de desarrollo de servicios de salud*. PSDCG-T-10, 3(III), 1-7. Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/10060>
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. (Tesis de Magíster, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Recuperado de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/>
- Rambay, M., San Miguel, E., & Duque, E. (2017). Análisis Comparativo del Clima Organizacional en dos instituciones particulares de Educación Superior en Ecuador. *PODIUM*, 79-100. Recuperado de: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/78>
- Ramlee, R., & Ros, S. (2015). *Determining Dimensions of Job Satisfaction using Factor Analysis* (p.3). Elsevier. https://www.researchgate.net/publication/301508314_Determining_Dimensions_of_Job_Satisfaction_Using_Factor_Analysis
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Décimo segunda edición. Pearson México.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. 8ª edición. México: Prentice-Hall.

- Sandoval, M. (2004). *Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S. A., México.
- Satish A. (2013). *Importance of Interpersonal Relations at The workplace*. International Journal of Advanced Research in Management (IJARM). https://www.academia.edu/4932364/IMPORTANCE_OF_INTERPERSONAL_RELATIONS_AT_THE_WORKPLACE
- Shintri, S., & Bharamanaikar, S. (2017). A theoretical study on evolution of organisational climate, theories and dimensions (pp. 2-3). *International journal of science technology and management*. <https://bit.ly/2NOWHuL>
- Silveria, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid, España, Editorial Alba.
- Szostek, D. (2017). The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland (p. 4). *MDPI*. <https://cutt.ly/thp6BFR>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima: Editorial Macro E.I.R.L.
- Villamizar, M., & Castañeda, D. (2014). *Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers* (p. 3). *Psychological Research*. <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v7n2/v7n2a07.pdf>.
- Wahyuni, S., Widodo S. y Retnowati. R. (2016). The Relationship of Interpersonal Communication, Working Motivation and Transformational Leadership to Teachers' Job Satisfaction. *International Journal of Managerial Studies and Research*. <https://www.arcjournals.org/pdfs/ijmsr/v4-i8/7.pdf>
- Yache, E. (2016). *El clima institucional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Trujillo – 2016*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo] Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21017/Yache_CEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Variable e Indicadores				
Problema General. ¿Cuáles es el nivel del Clima Organizacional en la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016?	Objetivos General Determinar el nivel del Clima Organizacional de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016	Variable: Clima Organizacional La generación de un clima organizacional de alto nivel en las instituciones, está sujeta al desarrollo de apropiados canales de comunicación, que se convierten en los vasos comunicantes que permiten trasladar información en diversas direcciones, es por ello, que las organizaciones requieren reforzar de manera constante, todos los instrumentos y vías de comunicación que tengan al interior de la misma, de esta manera, la visión sobre el trabajo que tengan los directivos, será mucho más clara, real e inclusiva (Madhukar & Sulabh, 2017) (Wahyuni, Widodo y Retnowati, 2016).				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos
Problemas Específicos. Problema Específico 1 ¿Cuál es el nivel de Liderazgo de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016? Problema Específico 2 ¿Cuál es el nivel de Comunicación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016? Problema Específico 3 ¿Cuál es el nivel de Compromiso de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016? Problema Específico 4 ¿Cuál es el nivel de motivación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016?	Objetivos Específicos Objetivo Específico 1 Determinar el nivel del Liderazgo de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Objetivo Específico 2 Determinar el nivel de Comunicación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Objetivo Específico 3 Determinar el nivel de Compromiso de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Objetivo Específico 4 Determinar el nivel de motivación de la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016.	Liderazgo	Ambiente Laboral	1,4	A: Totalmente de Acuerdo B: De Acuerdo C: No sabe No lo ha pensado D: En Desacuerdo E: Totalmente en Desacuerdo	Optimo Adecuado Inadecuado
			Logor de Objetivos	2		
			Comunicación	3,5		
		Motivación	Retroalimentación	6		
			Crecimiento	8,9		
			Valoración	10		
		Compromiso	Infraestructura	11		
			Conocimiento de la Institución	12,13,15		
			Trabajo en equipo	14		
		Comunicación	Valor Agregado	16		
			Relaciones Laborales	17,21		
			Conocimiento	20		
Participación	18,19					
Nivel - Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos		Estadística a utilizar		
Nivel: Correlacional causal Diseño: No experimental Transversal	Población: 76 Trabajadores de la Sede Central Tamaño de Muestra: 21 trabajadores Tipo de muestreo: No Probabilístico	Variable : Clima Organizacional Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario		Alfa de Cronbach Tablas Descriptivas Gráficos		

Anexo 2: Matriz de Opracionalización

Variable: Clima Organizacional

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y Rangos
De acuerdo con la variable Clima Organizacional, según Organización Panamericana de la Salud (1998), se denomina así, al entorno de una organización, está ligado a su espacio psicológico característico, el mismo que le da una personalidad y un sello particular. Se entiende como los diversos aspectos, propios de la situación de una organización en un momento determinado, en ellos encontramos actitudes, intereses, emociones, sentimientos, políticas, normativas, instrumentos de gestión, recursos, entre otros, los mismos que delinear el comportamiento social de los trabajadores al interior de una organización.	Operacionalmente la variable Clima Organizacional, se operacionalizó a través de un cuestionario de tipo likert, el cual se presenta a través de cuatro (04) dimensiones, con trece (13) indicadores distribuidos en las cuatro dimensiones cuales cuentan con 21 ítems y su escala de valores será: Totalmente de acuerdo: A, De Acuerdo: B, No sabe no lo ha pensado: C, En Desacuerdo: D, Totalmente de Desacuerdo: E, se medirá a través de los niveles de óptimo, adecuado e inadecuado.	Liderazgo	Ambiente Laboral	1,4		Óptimo Adecuado Inadecuado
			Logor de Objetivos	2		
			Comunicación	3,5		
		Motivación	Retroalimentación	6		
			Crecimiento	8,9	A: Totalmente de Acuerdo	
			Valoración	10	B: De Acuerdo	
			Infraestructura	11	C: No sabe No lo ha pensado	
		Compromiso	Conocimiento de la Institución	12,13,15	D: En Desacuerdo	
			Trabajo en equipo	14	E: Totalmente en Desacuerdo	
			Valor Agregado	16		
		Comunicación	Relaciones Laborales	17,21		
			Conocimiento	20		
			Participación	18,19		

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

Instrumento de la variable Clima Organizacional

ENCUESTA

Encuesta N°	
Fecha	

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, AÑO 2015

Estimado amigo (a):

La presente encuesta tiene el propósito de contribuir a encontrar un Diagnóstico del Clima Organizacional en la Sede Central del Seguro Integral de Salud, durante el año 2015.

NO ESCRIBAS TU NOMBRE en la encuesta. Las respuestas que des se conservaran como privadas. Nadie va a saber que escribiste. Contesta las preguntas en base a lo que realmente haces. Se recomienda contestar todas las preguntas. Asegúrate de leer cada pregunta. Cuando termines la encuesta sigue las instrucciones de la persona que te la dio.

<i>TIPO DE CONTRATO</i>	<i>Profesional</i>	<i>1</i>
	<i>Técnico</i>	<i>2</i>
	<i>Auxiliar</i>	<i>3</i>
<i>SEXO</i>	<i>Masculino</i>	<i>1</i>
	<i>Femenino</i>	<i>2</i>
<i>CONDICION LABORAL</i>	<i>CAP</i>	<i>1</i>
	<i>CAS</i>	<i>2</i>

La valoración de cada ítem requiere un cruce de información entre los integrantes del grupo de evaluación. Para evaluar marque con un aspa (X), teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

- A- Totalmente de acuerdo
- B- De acuerdo
- C- No sabe no lo ha pensado
- D- En desacuerdo
- E- Totalmente en desacuerdo

X. CLIMA ORGANIZACIONAL - CLIOR**X1. LIDERAZGO - CLIORLID**

1. ¿El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?	A	B	C	D	E
2. ¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi institución?	A	B	C	D	E
3. ¿El jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo?	A	B	C	D	E
4. ¿Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el crecimiento de mi organización?	A	B	C	D	E
5. ¿El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?	A	B	C	D	E

X2. MOTIVACION - CLIORMOT

6. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	A	B	C	D	E
7. ¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?	A	B	C	D	E
8. ¿Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?	A	B	C	D	E
9. ¿La Institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	A	B	C	D	E
10. ¿El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato?	A	B	C	D	E
11. ¿Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente?	A	B	C	D	E

X3. COMPROMISO - CLIORCOMP

12. ¿Conoce la historia y trayectoria del Seguro Integral de Salud?	A	B	C	D	E
13. ¿El nombre de la Institución y su posición en el sector es gratificante para usted?	A	B	C	D	E
14. ¿Se siente parte de un Equipo de Trabajo?	A	B	C	D	E
15. ¿La Misión o propósito de la Institución me hace sentir que mi trabajo es importante?	A	B	C	D	E
16. ¿Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar a que nuestra institución sea exitosa?	A	B	C	D	E

X4. COMUNICACIÓN - CLIORCOMU

17. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?	A	B	C	D	E
18. ¿El jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?	A	B	C	D	E
19. ¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales?	A	B	C	D	E
20. ¿Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi institución?	A	B	C	D	E
21. ¿En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los otros miembros?	A	B	C	D	E

Anexo 4: Ficha Técnica

FICHA TECNICA	
Nombre	Diagnóstico del Clima Organizacional en la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016
Autor	Guillermo Martín León Menacho
Año	2016
Dimensiones	Clima Organizacional
Ambito de Aplicación	Sede Central del Seguro Integral de Salud - San Miguel
Administración Duración Objetivo	Individual
Duración	De 15 a 20 minutos aproximadamente
Objetivo	Determinar la incidencia de las Dimensiones del Clima Organizacional
Validez	El Instrumento fue validado a través de juicio de expertos
Confiabilidad	Se aplicó la prueba Alfa de Cronbach, arrojando un coeficiente de confiabilidad de 0.916, demostrando ser un coeficiente alto.
Campo de Aplicación	Servidores de la Sede Central del Seguro Integral de Salud 2016
Aspectos a Evaluar	La escala de estimación de Clima Organizacional está constituida por 21 items distribuido en cuatro dimensiones como se iniodca a continuación: Dimensión Liderazgo - 5 preguntas Dimensión Motivación - 6 preguntas Dimensión Compromiso - 5 preguntas Dimensión Comunicación - 5 preguntas
Calificación	A - Totalmente de acuerdo B - De acuerdo C - No sabe no lo ha pensado D - En desacuerdo E - Totalmente en desacuerdo
Categorías	Optimo Adecuado Inadecuado

Anexo 5: Confiabilidad

Se aplicó el instrumento en una prueba piloto a 21 sujetos, el cual tuvo como resultado un alfa de cronbach de 0,916.

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	21

Como se puede apreciar, se nos muestra que el nivel de confiabilidad es 0.916, por lo tanto, se asegura una alta consistencia en el instrumento para obtener información

N° de Encuesta	TIPOCON	SEXO	CONDLAB	CLIMORLID1	CLIMORLID2	CLIMORLID3	CLIMORLID4	CLIMORLID5	CLIMORMOT6	CLIMORMOT7	CLIMORMOT8	CLIMORMOT9	CLIMORMOT10	CLIMORMOT11	CLIMORCOMP12	CLIMORCOMP13	CLIMORCOMP14	CLIMORCOMP15	CLIMORCOMP16	CLIMORCOMP17	CLIMORCOMP18	CLIMORCOMP19	CLIMORCOMP20
1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	1	1	1	2	1	3	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2
3	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2
5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2
6	2	1	2	2	2	2	3	2	3	5	5	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
7	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1
9	1	1	2	5	4	5	2	2	5	5	2	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2
10	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3
11	1	1	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2
12	2	2	2	4	2	2	2	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2
13	1	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2
14	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2
17	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2
18	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2
21	1	1	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2

Anexo 06: Certificado de Validación de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: LIDERAZGO							
1	¿El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?	X		X		X		
2	¿El esfuerzo de los jefes se encamina al logro de objetivos de la institución?	X		X		X		
3	¿El jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo?	X		X		X		
4	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el crecimiento de la organización?	X		X		X		
5	¿El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?	X		X		X		
	Dimensión 2: MOTIVACION							
6	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	X		X		X		
7	¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?	X		X		X		
8	¿La remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?	X		X		X		
9	¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	X		X		X		
10	¿El trabajo que realiza es valorado por el jefe inmediato?	X		X		X		
11	¿La distribución física del área le permite trabajar cómodo y eficientemente?	X		X		X		

Dimensión 3: COMPROMISO		SI	No	SI	No	SI	No
12	¿Conoce la historia y trayectoria del Seguro Integral de Salud?	X		X		X	
13	¿El nombre de la Institución y su posición en el sector es gratificante para usted?	X		X		X	
14	¿Se siente parte de un Equipo de Trabajo?	X		X		X	
15	¿La Misión o propósito de la Institución me hace sentir que mi trabajo es importante?	X		X		X	
16	¿Tiene la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar a que nuestra institución sea exitosa?	X		X		X	
Dimensión 4: COMUNICACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
17	¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?	X		X		X	
18	¿El jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?	X		X		X	
19	¿Se le permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales?	X		X		X	
20	¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en la institución?	X		X		X	
21	¿En su equipo de trabajo, puede expresar su punto de vista, aún cuando contradiga a los otros miembros?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Concepción Muñoz Elvira DNI: 08104562

Especialidad del validador: Médico (Opa) - Maestría en Gestión - UCV

11 de Octubre del 2015
[Firma]
Blanca S. Castañeda Nieto
 MAESTRA EN GESTIÓN EDUCACIONAL

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: LIDERAZGO							
1	¿El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?	X		X		X		
2	¿El esfuerzo de los jefes se encamina al logro de objetivos de la institución?	X		X		X		
3	¿El jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo?	X		X		X		
4	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el crecimiento de la organización?	X		X		X		
5	¿El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?	X		X		X		
	Dimensión 2: MOTIVACION							
6	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	X		X		X		
7	¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?	X		X		X		
8	¿La remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?	X		X		X		
9	¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	X		X		X		
10	¿El trabajo que realiza es valorado por el jefe inmediato?	X		X		X		
11	¿La distribución física del área le permite trabajar cómodo y eficientemente?	X		X		X		

Dimensión 3: COMPROMISO		SI	No	SI	No	SI	No
12	¿Conoce la historia y trayectoria del Seguro Integral de Salud?	X		X			
13	¿El nombre de la Institución y su posición en el sector es gratificante para usted?	X		X			
14	¿Se siente parte de un Equipo de Trabajo?	X		X			
15	¿La Misión o propósito de la Institución me hace sentir que mi trabajo es importante?	X		X			
16	¿Tiene la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar a que nuestra institución sea exitosa?	X		X			
Dimensión 4: COMUNICACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
17	¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?	X		X			
18	¿El jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?	X		X			
19	¿Se le permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales?	X		X			
20	¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en la institución?	X		X			
21	¿En su equipo de trabajo, puede expresar su punto de vista, aún cuando contradiga a los otros miembros?	X		X			

Observaciones (preclarificar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: AGUIRRE, SHARAZ, FELIPE DNI: 10304031

Especialidad del validador: Unidad de Competencia Esp. Docencia de la Asesoría

03 de MAZO del 2016

Parámetros: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Aguires
FELIPE AGUIRRE CHAVEZ
 ASesoría de la Asesoría

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: LIDERAZGO							
1	¿Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?	X		X		X		
2	¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi institución?	X		X		X		
3	¿Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo?	X		X		X		
4	¿Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el crecimiento de mi organización?	X		X		X		
5	¿Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?	X		X		X		
	Dimensión 2: MOTIVACION							
6	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	X		X		X		
7	¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?	X		X		X		
8	¿Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?	X		X		X		
9	¿La Institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	X		X		X		
10	¿El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato?	X		X		X		
11	¿Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodo y eficientemente?	X		X		X		

	Dimensión 3: COMPROMISO							
12	¿Conoce la historia y trayectoria del Seguro Integral de Salud?	X		X		X		
13	¿El nombre de la Institución y su posición en el sector es gratificante para usted?	X		X		X		
14	¿Se siente parte de un Equipo de Trabajo?	X		X		X		

15	¿La Misión o propósito de la Institución me hace sentir que mi trabajo es importante?	X		X		X	
16	¿Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar a que nuestra Institución sea exitosa?	X		X		X	
Dimensión 4: COMUNICACIÓN							
17	¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?	X		X		X	
18	¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?	X		X		X	
19	¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales?	X		X		X	
20	¿Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi institución?	X		X		X	
21	¿En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los otros miembros?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos

DNI: 10754317

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático

03 de marzo del 2016

Firma del Experto Informante.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 7: Base de Datos

N° de Encuesta	TIPOCON	SEXO	CONDLAB	CLIMORLID1	CLIMORLID2	CLIMORLID3	CLIMORLID4	CLIMORLID5	CLIMORMOT6	CLIMORMOT7	CLIMORMOT8	CLIMORMOT9	CLIMORMOT10	CLIMORMOT11	CLIMORCOMP12	CLIMORCOMP13	CLIMORCOMP14	CLIMORCOMP15	CLIMORCOMP16	CLIMORCOM17	CLIMORCOM18	CLIMORCOM19	CLIMORCOM20	CLIMORCOM21
1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
3	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2
5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2
6	2	1	2	2	2	2	3	2	3	5	5	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
7	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1
9	1	1	2	5	4	5	2	2	5	5	2	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2
10	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
11	1	1	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1
12	2	2	2	4	2	2	2	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
13	1	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
14	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
17	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
18	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2
21	1	1	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
22	1	1	2	5	4	5	2	2	5	5	2	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2
23	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
24	1	1	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1
25	2	2	2	4	2	2	2	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
26	1	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
27	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
30	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2

N° de Encuesta	TIPOCON	SEXO	CONDLAB	CLIMORLID1	CLIMORLID2	CLIMORLID3	CLIMORLID4	CLIMORLID5	CLIMORMOT6	CLIMORMOT7	CLIMORMOT8	CLIMORMOT9	CLIMORMOT10	CLIMORMOT11	CLIMORCOMP12	CLIMORCOMP13	CLIMORCOMP14	CLIMORCOMP15	CLIMORCOMP16	CLIMORCOMP17	CLIMORCOMP18	CLIMORCOMP19	CLIMORCOMP20	CLIMORCOMP21
31	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
32	1	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
33	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
36	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
37	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
38	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2
40	1	1	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
41	1	1	2	5	4	5	2	2	5	5	2	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2
42	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
43	1	1	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1
44	2	2	2	4	2	2	2	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
45	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
46	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
47	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
48	1	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
49	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
52	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
53	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
54	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
55	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2
56	1	1	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
57	1	1	2	5	4	5	2	2	5	5	2	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2
58	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
59	1	1	2	5	4	5	2	2	5	5	2	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2
60	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
61	1	1	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1
62	2	2	2	4	2	2	2	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
63	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
64	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
65	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
66	1	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
67	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2
70	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
71	1	1	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1
72	2	2	2	4	2	2	2	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3

Anexo 8: Carta de presentación aplicación de instrumento



Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 17 de marzo del 2016

Carta P. 182 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)
Eco. Julio Acosta Polo

Jefe del Seguro Integral de Salud

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GUILLERMO MARTIN LEON MENACHO** identificado(a) con DNI N.º 08053899 y código de matrícula N.º 1000485480; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Diagnóstico del clima organizacional de la Sede Central del SIS-2015"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Ing. Carlos Ventura Orbegoso MBA
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima

Jpc

LIMA NORTE Av. Afecdo Méndez 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Campo Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 8000 Anx. 2593
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 200 8000 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx.: 2630

Anexo 9: Documento de aceptación de aplicación de Instrumento



PERÚ

Ministerio
de Salud

Despacho Ministerial

Seguro Integral de Salud

MEMORANDO N°241-2016-SIS/J

A : **Abog. MICHAEL STALIN SALDARRIGA CASTRO**
Director Ejecutivo de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos

Asunto : Solicitud de otorgamiento de facilidades para la aplicación de encuestas y recabar información necesaria para el Trabajo de Investigación del Servidor Guillermo Martín León Menacho.

Referencia : Carta N°182-2016-EPG – UCVL

Fecha : Lima, 23 de Marzo del 2016

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y manifestarle que con fecha 21 de Marzo del presente año, se ha recibido la Carta de la referencia y en atención al documento, se solicita otorgar las facilidades al servidor Guillermo Martín León Menacho a fin de que pueda aplicar encuestas y poder recabar información necesaria para el desarrollo de su Trabajo de Investigación.

El Sr. Guillermo Martín León Menacho, identificado con DNI N° 08053899, quien labora en la Oficina de Gestión de recursos Humanos como Profesional de Recursos Humanos de desde el 13 de Mayo del 2009, solicita las facilidades para poder desarrollar el trabajo de investigación, para lo cual requiere la aplicación de encuestas.

Con la Carta N°182-2016-EPG – UCVL, el Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Dr. Carlos Venturo Orbegozo, presenta al Sr. Guillermo Martín León Menacho como estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis) "Diagnóstico del Clima Organizacional en la Sede Central del Seguro Integral de Salud, Lima 2016" y solicita el otorgamiento del permiso antes mencionado.

Al respecto le manifiesto que por tratarse de una investigación de interés para nuestra institución, esta Jefatura AUTORIZA el permiso solicitado

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,


JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO
Jefe del Seguro Integral de Salud



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 3751 – 2016 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 21 de noviembre de 2016

VISTO:

El expediente presentado por LEÓN MENACHO, GUILLERMO MARTÍN solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, LIMA 2016** y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) LEÓN MENACHO, GUILLERMO MARTÍN ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Magister en Gestión Pública**;

Que, el proceso para optar el Grado de Magister está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Postgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Postgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, LIMA 2016** presentado por LEÓN MENACHO, GUILLERMO MARTÍN .

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Dr. Edwin Martínez López
Secretario : Dr. Felipe Guizado Oscco
Vocal : Dra. Gliria Mendez Ilizarbe

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Aula 205
Día : 22 de Noviembre de 2016
Hora : 11:15:00 AM

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director
Escuela de Postgrado – Filial Lima



MBA Ommero Trinidad Vargas
Secretario Académico
Escuela de Postgrado – Filial Lima

Cc. Jurados, interesado, Archivo.