



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA EMPRESA PANACEA MÉDICA SAC - LIMA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Rueda Martel, Ursula Sally

Asesor:

Dr. Wong Aitken, Higinio Guillermo

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2018

INDICE

Resumen	4
Abstract	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	5
1.2. ANTECEDENTES	5
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	7
1.4. ASPECTOS TEORICOS	7
1.5. OBJETIVOS.....	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
1.6. HIPOTESIS	9
1.7. JUSTIFICACION	9
2. MATERIAL Y MÉTODOS	10
2.1. Tipo y diseño de la investigación	10
2.2. Población y muestra.....	11
2.3. Variables	11
2.4. Operacionalización de variables.....	11
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	12
3. RESULTADOS	12
4. DISCUSIÓN.....	22
5. CONCLUSIONES	22
6. REFERENCIAS	23
ANEXOS:.....	24

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis de Dimensión Estructura	13
Figura 2: Análisis de Dimensión Responsabilidad.....	13
Figura 3: Análisis de Dimensión Recompensa.....	14
Figura 4: Análisis de Dimensión Riesgo.....	15
Figura 5: Análisis de Dimensión Calidez.....	16
Figura 6: Análisis de Dimensión Apoyo.....	17
Figura 7: Análisis de Dimensión Estándares.....	18
Figura 8: Análisis de Dimensión Conflicto.....	19
Figura 9: Análisis de Dimensión Identidad.....	20
Figura 10: Análisis del Clima Organizacional	20
Figura 11: Realizando las encuestas a los trabajadores de PANACEA MEDICA SAC	27

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PANACEA MÉDICA SAC – LIMA 2017.

DIAGNOSIS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE COMPANY PANACEA MÉDICA SAC - LIMA 2017.

Rueda Martel, Ursula Sally

Resumen

El presente trabajo de investigación accedió a conocer el nivel de clima organizacional que posee la empresa PANACEA MEDICA SAC, ubicado en la ciudad de Lima, que viene a convertirse en un punto a favor o en contra, para el buen desempeño de la empresa contribuyendo ya sea positivamente o negativamente en la productividad de la empresa.

El objetivo general de este trabajo es determinar el clima organizacional de los trabajadores de la empresa PANACEA MEDICA SAC; el tipo de investigación es de enfoque Cuantitativa, de tiempo Retrospectiva y de orientación Aplicada, el diseño de investigación es No Experimental Transversal, descriptiva; teniendo como única variable al Clima Organizacional.

Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario de preguntas, el cual se aplicó a toda la población de le empresa PANACEA MEDICA SAC. En donde nos llevó a diagnosticar el clima organizacional de la empresa, de este modo sacamos un resultado final en el que se pudo determinar si existe un buen clima organizacional.

Palabras claves: Clima Organizacional.

Abstract

The present research work agreed to know the level of organizational climate that has the company PANACEA MEDICA SAC, located in the city of Lima, which has become a point for or against, for the good performance of the company contributing already be positively or negatively on the productivity of the company.

The general objective of this work is to determine the organizational climate of the workers of the company PANACEA MEDICA SAC; the type of research is Quantitative, Retrospective and Applied orientation, the research design is Non-Experimental, Transversal, descriptive; having as the only variable to the Organizational Climate.

For the data collection a questionnaire of questions was elaborated, which was applied to the whole population of the company PANACEA MEDICA SAC. Where it took us to diagnose the organizational climate of the company, in this way we obtained a final result in which it was possible to determine if there is a good organizational climate.

Keywords: Organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

El clima laboral, interviene en la conducta de los trabajadores, y de ellos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la empresa, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral.

Es así, como en el presente proyecto tomaremos como parte de nuestra investigación a la empresa PANACEA MEDICA SAC, para poder determinar una propuesta de mejora de su clima organizacional, pues como ya veremos en el presente trabajo, determinaremos los puntos que afectan a la empresa y qué soluciones podemos indicar para el éxito de la empresa.

1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

A nivel internacional, el clima organizacional se ha convertido en pieza fundamental de toda empresa, pues depende de ello para obtener una alta tasa de rentabilidad siempre y cuando tengamos un buen clima organizacional, teniendo como garantía la satisfacción de los trabajadores y sobre todo una alta productividad.

El clima organizacional, es una percepción individual respecto a la empresa y su entorno, convirtiéndose en mediador para que las personas desarrollen su potencial. Un clima organizacional adecuado busca formar entornos en los cuales el colaborador tenga mayor identidad con la empresa, apertura al cambio y autonomía, con la finalidad de que aprenda a trabajar en equipo y se sienta motivado, para volverse competitivo. (Solorzano Cardoza)

En un mundo muy competitivo, hoy vemos que las empresas están implementando propuestas para saber si sus trabajadores están conformes con la empresa el cual es el resultado de las percepciones que les brinda la empresa.

1.2. ANTECEDENTES

La propuesta para mejorar la motivación de los trabajadores(as) y solventar las dificultades que distorsionan el clima organizacional en

los departamentos de finanzas y unidad de control de gestión en el hotel Cristina Suites en Puerto la Cruz, propone un ambiente de trabajo adecuado donde el personal pueda observar y contar con espacios físicos confortables y seguros, así como equipos de trabajo adecuados para el desempeño sus actividades y por ende poder cumplir con los objetivos requeridos de igual manera poder mejorar la calidad de trabajo y motivación en sus labores diarias. (Quintero, 2013, pág. 55)

Es importante destacar que el ambiente de trabajo es un lugar privilegiado donde el trabajador es capaz de desarrollarse más de lo que uno espera, es su segundo hogar por eso el trabajador debe sentirse como si estuviese en su casa, sin ninguna limitación para que así pueda cumplir con el objetivo trazado que es el buen rendimiento laboral.

En la tesis para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales, por el autor Montoya Meza, Daniel Alfredo (2016), de la Pontificia Universidad Católica del Perú, “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CASO PTS PERU 2015”, tuvo como principal objetivo: analizar y determinar que si existe relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PTS Peru. (Montoya Meza, 2016)

En este trabajo podemos definir claramente la relación del clima organizacional y el desempeño personal, dando como un resultado del que se puede mejorar aún más las relaciones entre los trabajadores y los altos funcionarios, pudiendo mejorar las políticas establecidas por la empresa, así como destacar las buenas relaciones que tiene entre jefe y trabajador para poder compartir las deficiencias de la empresa.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de clima organizacional que tiene la empresa PANACEA MEDICA SAC, Lima - 2017?

1.4. ASPECTOS TEORICOS

Según el Modelo de Litwin y Stringer, con el cual vamos a aplicar en nuestro proyecto de investigación, donde se identifica a la productividad relacionándola con los comportamientos asociados con las investigaciones de David McClelland el cual se aplica para nuestro caso pues toma como referencia a su teoría, donde la motivación es el punto más importante, tal cual como lo dividió McClelland en: Poder, Afiliación y Logro.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Porcentaje obtenido de la percepción de los trabajadores en relación a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	Del 1 al 10	Nominal
	Responsabilidad	Puntaje obtenido en relación a la percepción de los trabajadores sobre su autonomía en la toma de decisiones.	Del 11 al 17	
	Recompensa	Puntaje obtenido de la percepción de los	Del 18 al 23	

		trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	
Riesgo		Puntaje obtenido en cuanto al sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que imponen.	Del 24 al 28
Calidez		Puntaje obtenido de la percepción de los miembros de la empresa sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales.	Del 29 al 33
Apoyo		Porcentaje obtenido de la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización.	Del 34 al 39
Estándares		Puntaje obtenido en relación a la percepción del empleado sobre las normas de rendimiento de la empresa.	Del 40 al 44
Conflicto		Porcentaje obtenido respecto	Del 45 al 49

		a la capacidad que poseen en la organización de aceptar opciones distintas y aceptar los problemas y buscar soluciones.		
	Identidad	Porcentaje obtenido en función del sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	Del 50 al 53	

Tabla 1: Dimensiones del Clima Organizacional

Fuente: Cuestionario Organizational Climate Questionnaire (OCQ), de Litwin & Stringer

1.5. OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de PANACEA MEDICA SAC, Lima - 2017.

Objetivos específicos

- Identificar el clima organizacional de los trabajadores de PANACEA MEDICA SAC, Lima - 2017.
- Evaluar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de PANACEA MEDICA SAC, Lima - 2017.

1.6. HIPOTESIS

Existe un nivel óptimo de clima organizacional en la empresa PANACEA MEDICA SAC, Lima - 2017

1.7. JUSTIFICACION

Según el proyecto de Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL S.R.L. corredores de seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López,

indica que los factores que favorecen el clima organizacional que son: “La buena relación entre compañeros, el interés o preocupación de la empresa por sus trabajadores, la iniciativa de los colaboradores en su trabajo laboral, contar con suficiente equipo y útiles para realizar adecuadamente el trabajo, proporcionar el servicio constante de aseo y limpieza dentro de la empresa, actualización de las normas según los cambios internos y externos de la empresa, el adecuado nivel de exigencia que ayuda a los colaboradores a aprender nuevas habilidades, el sentirse valorado por el puesto de trabajo que ocupa, rápida solución de problemas dentro de la empresa, el continuo desarrollo de estrategias para mejora continua de la empresa, la motivación a sus colaboradores al tomar decisiones, la integración de los trabajadores haciéndolos sentir en un ambiente de confianza donde se sientan orgullosos de pertenecer en la empresa”. (Quevedo Fossa & Riojas Villegas, 2015)

La propuesta para el mejoramiento del clima organizacional será un instrumento que permitirá el éxito de la empresa PANACEA MEDICA SAC, con ello deberán tomar en cuenta a las personas que en ella laboran sin importar la jerarquía que se tenga en la empresa y que al final todos forman parte y conviven dentro de ella.

El clima laboral, interviene en la conducta de los trabajadores, y de ellos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la empresa, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación del presente proyecto es Cuantitativa, Retrospectiva y Aplicada.

El diseño corresponde a una Investigación No Experimental Transversal – Descriptiva.

2.2. Población y muestra

Por ser una población muy pequeña se tomará a todos los trabajadores de la empresa PANACEA MEDICA SAC (10 trabajadores)

2.3. Variables

Clima Organizacional

- **Definición conceptual:**

Según Alexis Goncalves (2000) da a conocer que el Clima Organizacional es fundamental para dar la retroalimentación necesaria acerca de las causas que determinan los comportamientos de la Organización.

- **Definición operacional:**

El clima organizacional podemos indicar que influye en el trabajador y en el ambiente donde se desarrolla. Por tanto, aquí se podrá determinar si el trabajo es productivo, si está satisfecho con el ambiente que lo rodea, así como si su rendimiento es como se espera.

2.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	V1: Clima Organizacional
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	“Fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que a la vez tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, calidad y otros.)” (Litwin y Stringer, 1968)

Tabla 2: Variable de Clima Organizacional

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnica:

- **Encuesta**

Se aplicará una encuesta a todo el personal que labora en PANACEA MEDICA SAC.

Instrumento:

- **Cuestionario**

Nuestro instrumento de medición será el cuestionario Organizational Climate Questionnaire (OCQ), por Litwin y Stringer (1968), el cual lo usaremos para en la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos.

3. RESULTADOS

La confiabilidad del presente trabajo es analizada por Alfa de Cronbach, para la encuesta de 53 ítems y tenemos el siguiente cuadro elaborado por el programa SPSS, con el cual estaremos procesando todos nuestros resultados del presente trabajo de investigación, tal cual como mostramos en la Tabla N°3.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,800	53

Tabla 3: Variable de Fiabilidad

De acuerdo a los establecido, procedemos a analizar las frecuencias por cada dimensión:

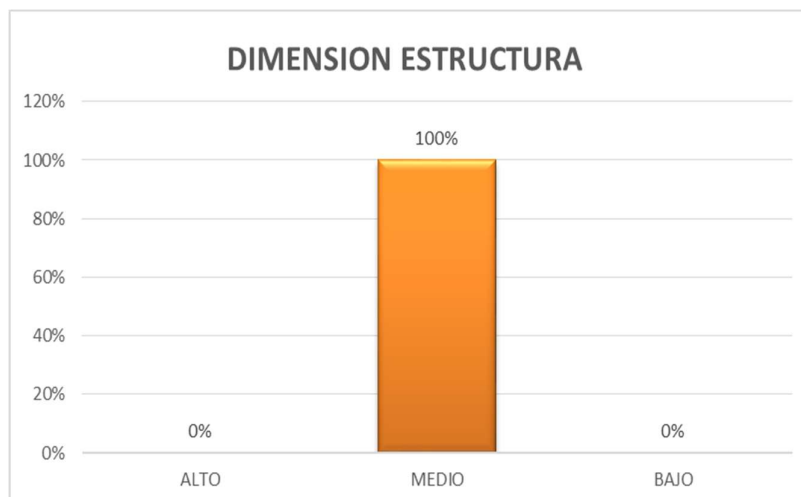


Figura 1: Análisis de Dimensión Estructura

NIVELES DE LA DIMENSION ESTRUCTURA	N	PORCENTAJE
ALTO (37-50)	0	0%
MEDIO (24-36)	10	100%
BAJO (10-23)	0	0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 4: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Estructura

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Estructura, podemos comprobar las percepciones que tienen los trabajadores en relación a las normas, procedimientos y otras limitaciones. Su nivel al 100 %, tal como lo indica nuestro Figura 01, de las 10 preguntas formuladas. (Tabla N° 4)

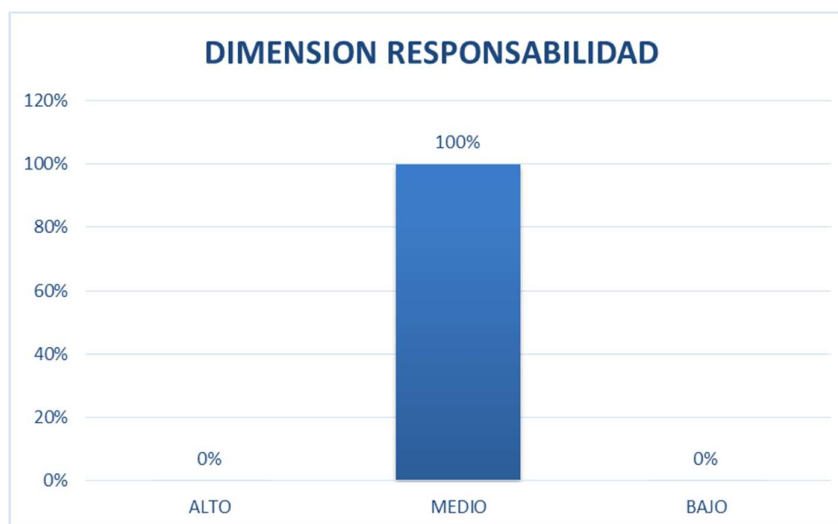


Figura 2: Análisis de Dimensión Responsabilidad

NIVELES DE LA DIMENSION RESPONSABILIDAD	N	PORCENTAJE
ALTO (26-35)	0	0%
MEDIO (17-25)	10	100%
BAJO (07-16)	0	0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 5: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Responsabilidad

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Responsabilidad, podemos comprobar las percepciones de los trabajadores en relación a la autonomía en la toma de decisiones. Su nivel al 100%, tal como lo indica nuestro Figura 02, de las 07 preguntas formuladas. (Tabla N° 5)

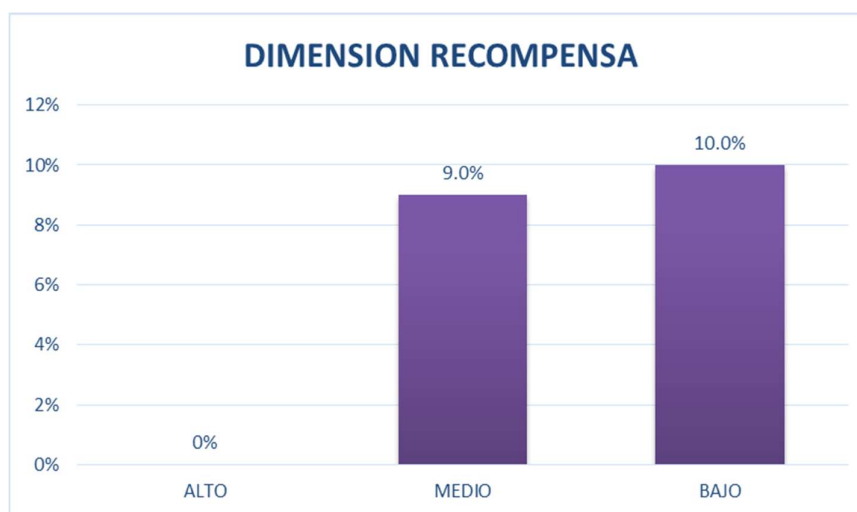


Figura 3: Análisis de Dimensión Recompensa

NIVELES DE LA DIMENSION RECOMPENSA	N	PORCENTAJE
ALTO (21-30)	0	0%
MEDIO (16-20)	9	90.0%
BAJO (06-15)	1	10.0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 6: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Recompensa

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Recompensa, podemos comprobar las percepciones de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo. Encontramos dos niveles: Medio al 90.0 %, y Bajo al 10.0%, tal como lo indica nuestro Figura 03, de las 05 preguntas formuladas. (Tabla N° 6)

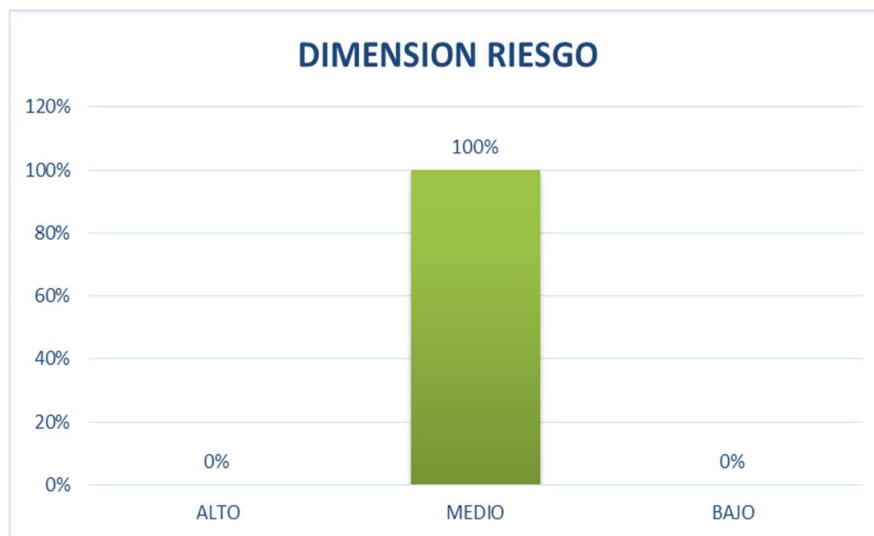


Figura 4: Análisis de Dimensión Riesgo

NIVELES DE LA DIMENSION RIESGO	N	PORCENTAJE
ALTO (19-25)	0	0%
MEDIO (12-18)	10	100%
BAJO (05-11)	0	0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 7: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Riesgo

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Riesgo, podemos comprobar los sentimientos que tienen los trabajadores de la empresa en los desafíos que se les imponen. Su nivel al 100 %, tal como lo indica nuestro Figura 04, de las 05 preguntas formuladas. (Tabla N° 7)

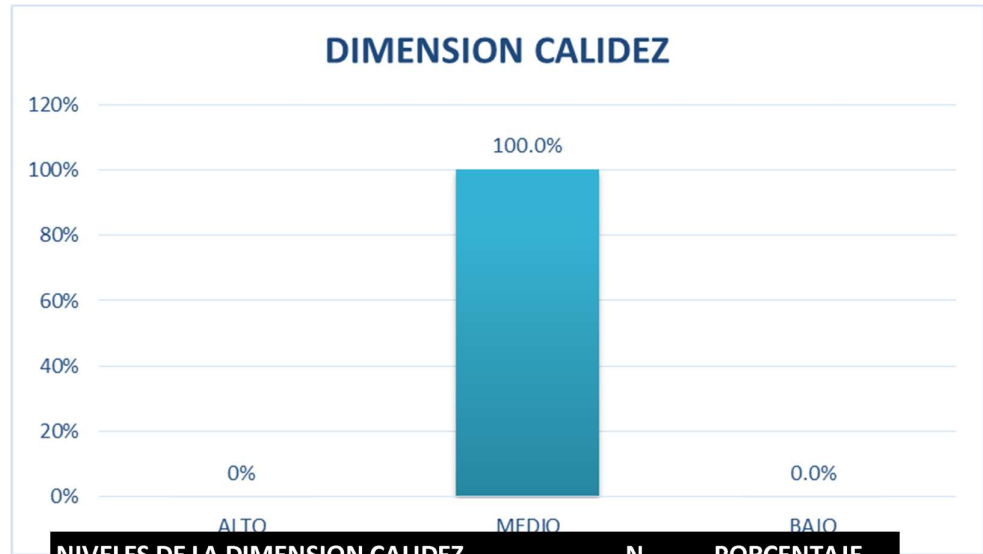


Figura 5: Análisis de Dimensión Calidez

NIVELES DE LA DIMENSION CALIDEZ	N	PORCENTAJE
MEDIO (12-18)	10	100%
BAJO (05-11)	0	0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 8: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Calidez

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Calidez, podemos verificar la percepción de los miembros de la empresa sobre la posibilidad de un buen ambiente de trabajo, así como las relaciones sociales. Su nivel al 100%, tal como lo indica nuestro Figura 05, de las 05 preguntas formuladas. (Tabla N° 8)

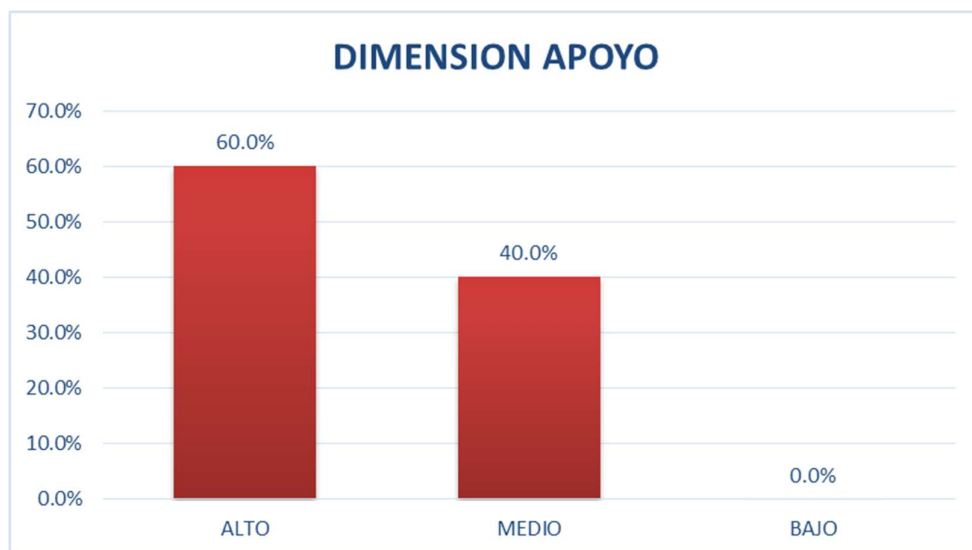


Figura 6: Análisis de Dimensión Apoyo

NIVELES DE LA DIMENSION APOYO	N	PORCENTAJE
ALTO (21-30)	6	66.7%
MEDIO (16-20)	4	33.3%
BAJO (06-15)	0	0.0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 9: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Apoyo

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Apoyo, podemos comprobar si los trabajadores necesitan de alguna ayuda en la empresa. Encontramos dos niveles: Alto al 66.7%, y Medio al 33.3%, tal como lo indica nuestro Figura 06, de las 06 preguntas formuladas. (Tabla N°9)

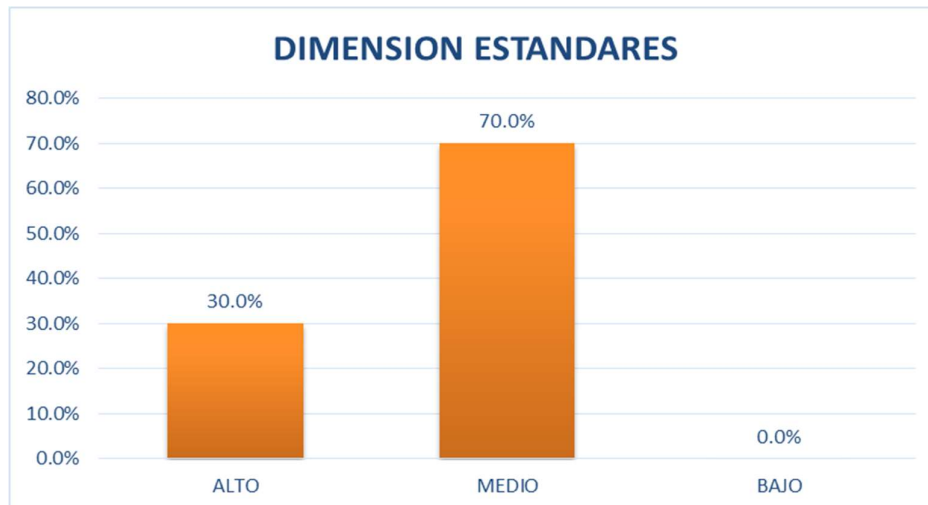
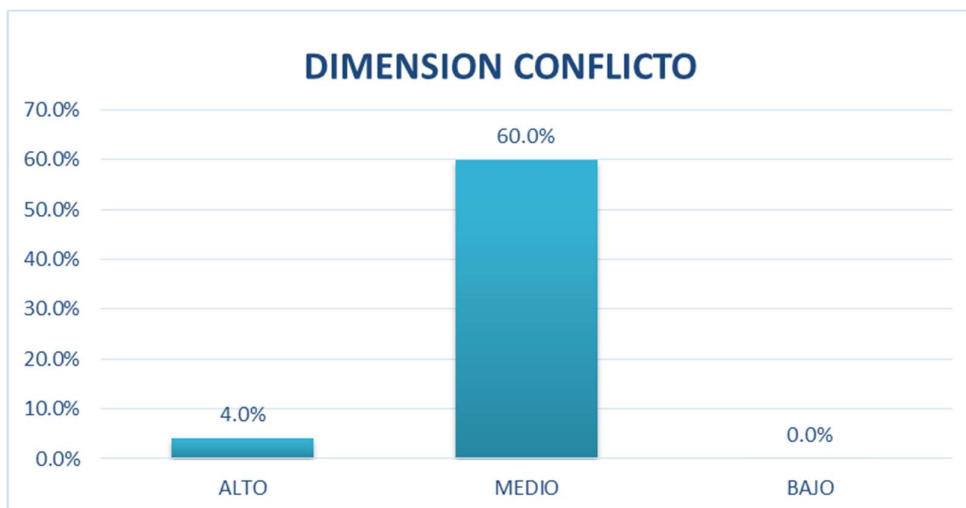


Figura 7: Análisis de Dimensión Estándares

NIVELES DE LA DIMENSION ESTANDARES	N	PORCENTAJE
ALTO (19-25)	3	33.3%
MEDIO (12-18)	7	66.7%
BAJO (05-11)	0	0.0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 10: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Estándares

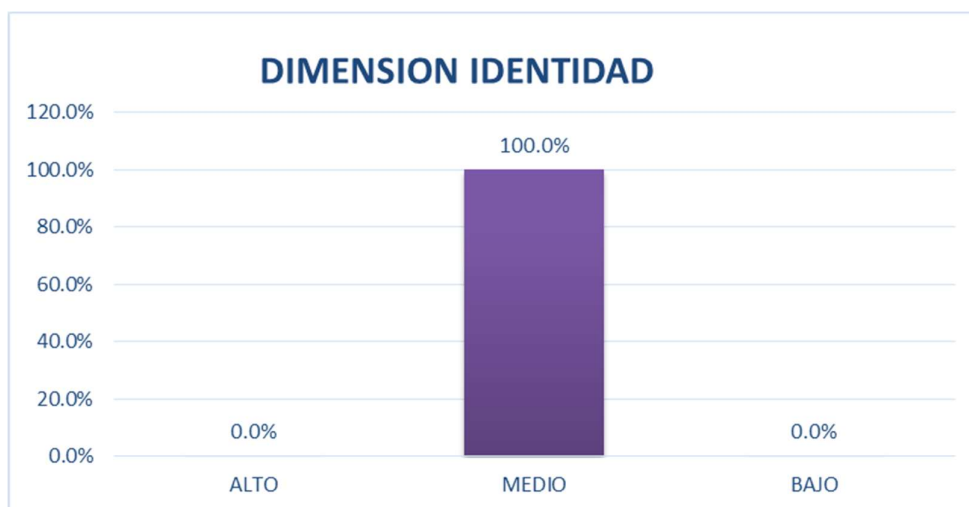
Interpretación: Según el Indicador de Estándares, podemos comprobar la percepción del trabajador sobre las normas de rendimiento dentro de la empresa. Encontramos dos niveles: Alto al 33.3 %, y Medio al 66.7%, tal como lo indica nuestro Figura N° 07, de las 05 preguntas formuladas. (Tabla N° 10)



NIVELES DE LA DIMENSION CONFLICTO	N	PORCENTAJE
ALTO (19-25)	4	41.7%
MEDIO (12-18)	6	58.3%
BAJO (05-11)	0	0.0%
TOTAL	10	100.0%

Tabla 11: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Conflicto

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Conflicto, podemos comprobar la capacidad que posee la empresa para aceptar opciones distintas y aceptar problemas y así buscar soluciones. Encontramos dos niveles: Alto al 58.3 %, y Medio al 41.7%, tal como lo indica nuestro Figura 08, de las 05 preguntas formuladas. (Tabla N° 11).



NIVELES DE LA DIMENSION IDENTIDAD	N	PORCENTAJE
ALTO (15-20)	0	0.0%
MEDIO (10-14)	10	100.0%
BAJO (04-09)	0	0.0%
TOTAL	10	100.0%

Figura 9: Análisis de Dimensión Identidad

Tabla 12: Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Identidad

Interpretación: Según el Indicador de Dimensión Identidad, podemos verificar el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Su nivel al 100 %, tal como lo indica nuestro Figura 09, de las 04 preguntas formuladas. (Tabla N° 12)

Ahora, agrupamos todos los niveles según Litwin y Stringer y sacamos una sola conclusión y de esta manera probaremos nuestra hipótesis:

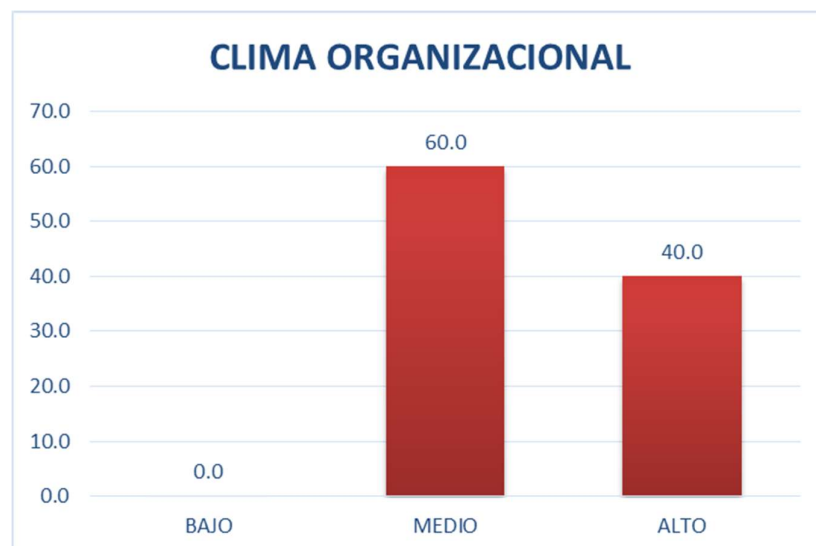


Figura 10: Análisis del Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL			
Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0.0
	MEDIO	6	60.0
	ALTO	4	40.0
Total		12	100.0

Tabla 13: Niveles y Frecuencia del Clima Organizacional

Interpretación: Haciendo un agrupamiento general de las 09 dimensiones según Litwin y Stringer, podemos apreciar los siguientes resultados, para nuestro Clima Organizacional de la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos; Alto: con una frecuencia de 4 al 40.0%; Medio: con una frecuencia de 6 al 60.0% y Bajo: con una frecuencia de 0 al 0.0%.

4. DISCUSIÓN

- Se aplicó la encuesta a todo el personal de la Empresa PANACEA MEDICA SAC.
- Se procesó los resultados mediante el programa de SPSS para tabular y analizar datos estadísticos y así poder sacar una conclusión confiable.
- Al tener una confiabilidad de 0.800 nos demuestra que nuestro trabajo tiene la consistencia para poder empezar nuestra investigación.

5. CONCLUSIONES

Se concluye, a base de los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación:

- La validez de nuestra hipótesis, permite fortalecer los hallazgos sobre el clima organizacional, lo que nos permite analizar cada uno de las dimensiones para poder proceder a realizar mejoras en la empresa que influyan positivamente en el clima organizacional.
- El clima organizacional como hemos podido apreciar en las diferentes definiciones, juega un punto importante en la empresa, si esto está en un nivel Alto, podemos indicar que todo el sistema cumple con el proceso, pero si se encuentra en otras calificaciones, pues podemos saber que el rendimiento, productividad está fallando, así como el ambiente laboral no está acorde con el trabajador.
- De acuerdo al objetivo planteado se podrá determinar el nivel de clima organizacional que existe en la empresa PANACEA MEDICA SAC.
- Con los resultados obtenidos la empresa PANACEA MEDICA SAC podrá analizar el comportamiento de sus trabajadores, así como las necesidades de los mismos, y adecuar las mejoras para el bienestar de la empresa.

6. REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento Organización*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Monteza. (2012). *tesis denominada Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es SALUD Chiclayo*. Chiclayo.
- Montoya Meza, D. (2016). “Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del Personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”. Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7490>
- Quevedo. (2015). *propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa acsls.r.l. la actual administración en Chiclayo*. Chiclayo.
- Quevedo Fossa, B., & Riojas Villegas, J. (2015). Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL SRL Corredores de seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López. Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/478/1/TL_QuevedoFossaBrigitte_RiojasVillegasJavier.pdf
- Quintero, G. (Noviembre de 2013). Propuesta para mejorar el clima organizacional en los departamentos de finanzas y unidad de control de gestión en el Hotel Cristina Suites. Obtenido de <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/14/02/25/1020.pdf>
- Robbins, C. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Solorzano Cardoza, L. (s.f.). Diagnóstico del clima organizacional en la gasolinera CVGAS. Obtenido de recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Solorzano-Lucia.pdf
- Villaroel, O. V. (2012). *Análisis del clima organizacional en el departamento de compras del rectorado de la Universidad De Oriente 201*. Sucre.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE LITWIN & STRINGER 1968

INSTRUCCIONES:

Marque con una (X) el siguiente cuestionario con cada afirmación de acuerdo a la percepción sobre los aspectos de la empresa.

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
ESTRUCTURA					
1. En esta organización las tareas están claramente definidas					
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas					
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4. Conozco claramente las políticas de esta organización					
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización					
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar.					
10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
RESPONSABILIDAD					
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.					
12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificando con él.					
13. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
14. En esta organización salgo adelante cuando tomé la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					

16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.					
RECOMPENSA					
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.					
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
21. En esta organización hay muchísima crítica.					
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
23. Cuando cometo un error me sancionan.					
RIESGO					
24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.					
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.					
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea.					
CALIDEZ					
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.					
30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.					
32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.					

33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.					
APOYO					
34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.					
35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.					
38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
39. Me siento orgulloso de mi desempeño.					
ESTÁNDARES					
40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.					
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.					
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.					
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.					
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.					
CONFLICTO					
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					
46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.					
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.					
48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.					
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.					
IDENTIDAD					
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.					

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



Figura 11: Realizando las encuestas a los trabajadores de PANACEA MEDICA SAC