



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA
MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Br. Rueda Martel Ursula Sally
ID ORCID: 0000-0003-1013-016X**

Asesor (a):

**Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo
ID ORCID: 0000-0002-2823-7582**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Pimentel, 04 de setiembre de 2020

El jurado evaluador de la TESIS:

PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017

Que ha(n) sustentado:

RUEDA MARTEL URSULA SALLY
APELLIDOS NOMBRE(S)

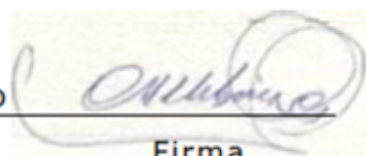
INTERESADO (A) en: **ADMINISTRACIÓN**

ACUERDA:

(a) APROBAR POR UNANIMIDAD

Presidente(a): Dr. Urbina Cardeñas Max Fernando

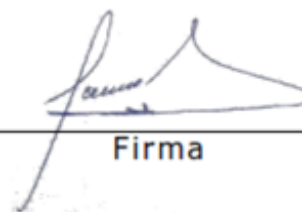
Nombre Completo



Firma

Miembro (a): Dr. Mego Núñez Onesimo

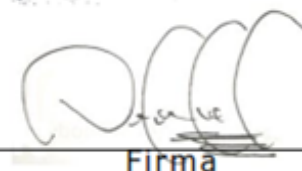
Nombre Completo



Firma

Miembro (a): Mg. García Yovera Abraham José

Nombre Completo



Firma

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi buen amor que siempre estuvo pendiente de que mis sueños se realizaran, a mis padres que siempre están cuanto más lo necesito, a mis hermanos que han sido pieza fundamental para este trabajo, y a todos los que han creído en mí, para terminar con éxito esta hermosa carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios, la Virgen María y al Espíritu Santo, quienes son mis guías espirituales, sin ellos no hubiese terminado este trabajo, quienes me guiaron hasta la culminación de unas de mis metas

Gracias por todo Juan y Raida por insistir y estar pendiente de que esta meta no este truncada y por confiar siempre en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén conmigo a mi lado. Los quiero con todo mi corazón y este trabajo se los dedico a ustedes, por ser la mayor de sus hijos, aquí está lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A mi buen amor, que siempre estuviste conmigo en mis mejores momentos y ni que decir de los malos, gracias por ser mi amigo y mi guía en esta meta, pues sin ti, no lo hubiera logrado, gracias por creer en mí y ser el camino hacia mi éxito profesional.

RESUMEN

La presente investigación que lleva como título “PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017”, tuvo como objetivo Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017, en ese sentido se plantea la siguiente hipótesis: Existe un nivel medio de clima organizacional en la empresa Gamma Medica Servicios Médicos, Lima – 2017.

El diseño de la presente investigación es no experimental - transversal, descriptiva, donde para la recolección de datos se elaboró un cuestionario de 53 preguntas en donde podemos apreciar todas las dimensiones según el Modelo de Litwin y Stringer, el cual se aplicó a toda la población de la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos SAC. En donde nos llevó a diseñar una propuesta especialmente para la empresa aplicando todos los puntos claves de la empresa, y sacando un resultado final en el que se podrá determinar si existe un buen clima organizacional.

Por consiguiente, nuestra hipótesis del presente trabajo es el de que existe un nivel medio de clima organizacional en la empresa Gamma Medica Servicios Médicos, Lima - 2017

Palabras claves: *Clima Organizacional*

ABSTRAC

The present investigation that takes like title "PROPOSAL OF IMPROVEMENT BASED ON THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE COMPANY GAMMA MEDICAL MEDICAL SERVICES - LIMA 2017", had like objective To determine the level of organizational climate of the workers of GAMMA MEDICAL Medical Services - Lima 2017, in In this sense, the following hypothesis is proposed: There is a medium level of organizational climate in the company Gamma Medica Servicios Médicos, Lima - 2017.

The design of the present investigation is not experimental - transversal, descriptive, where for the data collection a questionnaire of 53 questions was elaborated where we can appreciate all the dimensions according to the Litwin and Stringer Model, which was applied to the whole population of the company GAMMA MEDICA Services Medicos SAC. Where it led us to design a proposal especially for the company applying all the key points of the company, and getting a final result in which you can determine if there is a good organizational climate.

Therefore our hypothesis of the present work is that there is a medium level of organizational climate in the company Gamma Medica Medical Services, Lima – 2017.

Keywords: Organizational Climate

Índice

Aprobacion del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstrac	vi
Keywords	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCION	11
1.1 Realidad problematica	12
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorias relacionadas al tema	18
1.3.1 Concepto de clima organizacional	18
1.3.2 Factores que influyen en el clima organizacional	19
1.3.3 Niveles del clima organizacional	21
1.3.4 Tipos de clima organizacional	24
1.3.5 Modelos de clima organizacional	25
1.3.6 Importancia del clima organizacional	27
1.3.7 Instrumentos de medición del clima organizacional	28
1.3.8 Técnica y herramienta para el diagnóstico de clima organizacional	28
1.4 Formulacion del problema	29
1.5 Justificación e importancia del estudio	29
1.6 Hipotesis	30
1.7 Objetivos	30
	vii

1.7.1 Objetivo general	30
1.7.2 Objetivos específicos	30
II. MATERIAL Y METODO	32
2.1 Tipo y diseño de investigacion	32
2.2 Poblacion y muestra	33
2.3 Variables, operacionalizacion	33
2.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos, validez y confiabilidad	35
2.4.1 Tecnica	35
2.4.2 Instrumentos	35
2.5 Procedimiento de analisis de datos	38
2.6 Aspectos eticos	40
2.7 Criterios de rigor cientifico	40
III. RESULTADOS	43
3.1 Tablas y figuras	43
3.2 Discusion de resultados	52
3.3 Propuesta	54
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS	68
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalizacion de la variable clima organizacional	33
Tabla 2 Variable, dimensiones y escala de medicion	34
Tabla 3 Variable de fiabilidad	37
Tabla 4 Puntaje de cada una de las dimensiones	38
Tabla 5 Criterios de rigor cientifico	41
Tabla 6 Frecuencias de acuerdo a la dimension estructura	43
Tabla 7 Frecuencias de acuerdo a la dimension responsabilidad	44
Tabla 8 Frecuencias de acuerdo a la dimension recompensa	44
Tabla 9 Frecuencias de acuerdo a la dimension riesgo	45
Tabla 10 Frecuencias de acuerdo a la dimension calidez	46
Tabla 11 Frecuencias de acuerdo a la dimension apoyo	47
Tabla 12 Frecuencias de acuerdo a la dimension estandares	48
Tabla 13 Frecuencias de acuerdo a la dimension conflicto	49
Tabla 14 Frecuencias de acuerdo a la dimension identidad	50
Tabla 15 Niveles y frecuencia del clima organizacional	51

Índice de figuras

Figura 01: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN ESTRUCTURA	43
Figura 02: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD	44
Figura 03: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN RECOMPENSA	45
Figura 04: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN RIESGO	46
Figura 05: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN CALIDEZ	47
Figura 06: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN APOYO	48
Figura 07: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN ESTÁNDARES	49
Figura 08: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN CONFLICTO	50
Figura 09: ANÁLISIS DE DIMENSIÓN IDENTIDAD	51
Figura 10: ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	52

INTRODUCCION

En nuestro país, los centros médicos, clínicas y hospitales especializados en Salud Ocupacional, ha evolucionado en la medida que la ley se estandarice para todos, de este modo es una obligación para todas las empresas la aplicación de dichos exámenes, ya sea privadas o públicas, para que se así se pueda evitar accidentes y enfermedades ocupacionales, para que las empresas puedan hacer un seguimiento a todos sus trabajadores y así garantizar el bienestar de los mismos.

Un punto muy importante en las empresas, además del bienestar de los trabajadores, es el clima organizacional, es por ello que le están dando mayor importancia a este tema para el beneficio de la entidad, y también de los trabajadores, como consecuencia, tanto la empresa como los trabajadores serán beneficiados por lograr cumplir las metas y los objetivos propuestos.

En el Perú, existe la Ley 29783, norma creada para intentar disminuir los accidentes laborales. Esta Ley, según indica la normatividad, en donde la prevención es un punto importante y por ello ayuda a fomentar la concienciación de los trabajadores de la empresa. Por lo cual, hace que las empresas evalúen y hagan prevención de los riesgos de los trabajadores. Esta ley ha sufrido muchos cambios, según la necesidad de las empresas se ha ido acoplando quedando hoy la Ley 30222, que es la que actualmente rige, y se aplica a todas las empresas públicas y privadas.

Es así, como en el presente proyecto tomaremos como parte de nuestra investigación a la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, 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 REALIDAD PROBLEMÁTICA

El tema de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los últimos años ha tomado mucha relevancia, a nivel mundial y en nuestro país, y el concepto de este tema ha cambiado a través de los años y a la vez ha tomado mucha relevancia, pues hoy en día se preocupan por las malas prácticas que puede ocurrir en el centro de labores.

Desde los 4000 AC, en Egipto ya se empleaba la protección a los trabajadores, y estos era decretados por el faraón, hacia sus guerreros, embalsamadores y fabricantes de armas. Luego en el año 400 A.C, Hipócrates describió la intoxicación por plomo, como una mal proveniente del trabajo. Por el año 1567, Aureleos Theopharastus, en su libro “Paracelso”, aparece la primera monografía sobre las enfermedades profesionales de los trabajadores de minas y fundiciones. En 1795, se formó la primera Cámara de Salud de Manchester, con el propósito de proponer en la legislación las condiciones de trabajo en las diferentes fábricas del lugar. En 1900 se funda la primera clínica del trabajo en Milán. En 1911, en Wisconsin (EEUU), se aprobó la primera ley que obliga a enmendar al colaborador, y desde este año se proclamaron leyes equivalentes. En 1912 se realizó el primer congreso de Seguridad. En 1919 se crea la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con el objetivo de impulsar mejoras condiciones de trabajo en el mundo, así como la justicia social. Luego en el 2003 la OIT instaura la fecha internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, cada 28 de abril, así como para dar consideración a los mártires de los incidentes de trabajo y los males que acarrear las labores ocupacionales.

Según la ONU (Organización de las Naciones Unidas), indica que “diariamente mueren 6300 personas a raíz de infortunios y malestares conectados con las labores ocupacionales, más de 2,3 millones de defunciones anuales. Cada año suceden más de 317 millones de incidentes ocupacionales, varios de los incidentes generan ausencia laboral. El precio de estos infortunios diarios es considerable y el costo económico de la mala praxis de seguridad y salud se calcula en un 4 por ciento del Producto Interior

Bruto mundial anualmente”.

Así como lo indica el Diario El Peruano, que el Gobierno de turno ha determinado la salud ocupacional como uno de los temas principales en la política peruana rumbo al bicentenario. Con la conformidad del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021 se plantea promover una trama totalizada de indagación que origine el esquema, ejecución y estimación de las tareas de fomento y monitoreo sobre dicho tema.

En el Perú, según el Diario El Peruano, describe a la seguridad y salud en el trabajo (SST), como una inquietud principal a escala mundial para la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Entre un lapso de 15 segundos, un empleado fallece a causa de incidentes o malestares conectados con la labor ocupacional a nivel global. Cada 15 segundos, 153 empleados sufren de un incidente de trabajo.

En nuestro país, los centros médicos, clínicas y hospitales especializados en Salud Ocupacional, ha evolucionado en la medida que la ley se estandarice para todos ponga firme en el requerimiento que es una obligación para todas las empresas, ya sea privadas o públicas, para que se así se pueda evitar accidentes y enfermedades ocupacionales, años anteriores.

En el Perú, existe la Ley 29783, norma creada para intentar disminuir los accidentes laborales. Esta Ley, según indica la normatividad, en donde la prevención es un punto importante y por ello ayuda a fomentar la concienciación de los trabajadores de la empresa. Por lo cual, hace que las empresas evalúen y hagan prevención de los riesgos de los trabajadores. Esta ley ha sufrido muchos cambios, según la necesidad de las empresas se ha ido acoplando quedando hoy la Ley 30222, que es la que actualmente rige, y se aplica a todas las empresas públicas y privadas.

El Centro Médico Ocupacional GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, se ubica en la ciudad de Callao, su local principal, y una sucursal en Miraflores;

policlínicos de salud ocupacional que tiene como cliente a la más importante empresa de la región. Esta empresa ya tiene aproximadamente cuatro años en el mercado y se identifica como una empresa regional, su actividad principal es el de brindar servicios de atención médica ocupacional para empresas privadas y públicas, autorizados por DIGESA, el centro médico se encuentra ubicado en Av. Guardia Chalaca N° 2119 – Urb. San Antonio, y Av. Scipión Llona N° 180. Dpto 604 – Miraflores; y su representante legal es el Dr. Jesús González Moscoso.

Actualmente, y como pieza fundamental de la empresa es el clima organizacional, pues depende de ello para obtener una alta tasa de rentabilidad siempre y cuando esto suceda, tendremos la satisfacción de los trabajadores de la empresa, teniendo una alta productividad.

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.

Es así, como en el presente proyecto tomaremos como parte de nuestra investigación a la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, para poder determinar una propuesta de mejora de su clima organizacional, pues como ya hemos descrito líneas arriba, determinaremos los puntos que afectan a la empresa y qué soluciones podemos indicar para el éxito de la empresa.

En forma concreta los problemas del Clima Organizacional, es que los trabajadores de GAMMA MÉDICA Servicios Médicos es el ambiente laboral, no existe el compañerismo y eso dificulta el trabajo el equipo. Cada trabajador realiza sus informes como les parezca si están bien o no, eso no les llama la atención solo lo hace por cumplir y conformarse con que este hecho. La falta de un sistema que organice todos los exámenes médicos en general hace que se desorganice todo y tengan documentos extraviados, que ninguno se hace responsable de la pérdida de ello, llegando a responsabilizar a

cualquiera de los trabajadores, abusando de la antigüedad del personal y esto hace que genere una insatisfacción laboral entre ellos.

Las posibles causas podrían ser que el comportamiento personal es un punto importante para la empresa, pues cada trabajador es una persona única, en sus caracteres como emociones, actitud, forma de pensar, etc, si en el ambiente laboral como en nuestro caso, existe malestar, desinterés, conflictos, esto va a ser un punto de influencia para la empresa y por tanto va a afectar su nivel de desempeño laboral.

Sin embargo, podemos indicar que la empresa le falta más orden en su organización generando varios puntos como la clase de mando que ejercen la administradora sobre los colaboradores, que genera un distanciamiento entre ellos. Por eso de acuerdo al líder que se tienen, los empleados tienen un comportamiento cohibido con sus superiores y solo hacen los que se les indica sin preguntas y de esta manera cumple por cumplir con sus labores sin importarles si van más allá de los objetivos. Al no cumplir con lo que el líder indica, pues surgen las rotaciones del personal en las distintas áreas y/o locales de la empresa, para que el líder determine como le conviene a ella la distribución del personal, más no el beneficio para la empresa.

No existe una motivación que haga que los empleados se sientan satisfechos con su desempeño, mucho menos que el líder los motive a hacer su trabajo de la mejor manera, no hay un ambiente de camaradería entre los trabajadores que solo se dedican a cumplir con su tarea diaria.

Hay puntos definidos que se pueden mejorar, pero para que esto suceda deben tener la predisposición de todos los empleados de los distintos niveles de jerárquicos, de esta manera, se verán resultados óptimos para la organización y de este modo también sea favorable trabajar en armonía en nuestro centro de labores.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Dentro de los antecedentes de estudio, podemos destacar lo siguiente:

En la Tesis de Grado del Licenciado de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar, por Chacón Guerra, Vivían A. (2015). “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES CEM, UBICADA EN CHIQUIMULA, CHIQUIMULA”. El punto primordial es: Evaluar los componentes que determinan el Clima Organizacional en la organización “Representaciones CEM”, ubicada en el Municipio de Chiquimula, Departamento de Chiquimula. La conclusión a la que se llegó es: El Clima laboral al interior de la organización Representación CEM es propicio en lo habitual, por medio de los resultados arrojados de los diferentes componentes analizados, en los siguientes niveles: excelente, muy bueno y bueno; Así como la estimulación, y el tipo de mando influyen en el clima organizacional de la empresa, además se pudo determinar que el trabajo en equipo beneficia más a la empresa para poder cumplir con los objetivos de ella.

En la tesis para obtener el grado de Magíster en Relaciones Laborales, por el investigador 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 punto primordial: evaluar y establecer si coexiste correlación entre el Clima organizacional y el rendimiento laboral del recurso humano de la organización PTS Perú.

Según los autores Ruiz Boy, Enrique, Reyes Mostacero, Bety A. & Suárez Romero, Orfelinda, (2014), en la tesis titulada: “CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE DE LA I.E. N° 82753, DISTRITO DE LLAPA, PROVINCIA SAN MIGUEL – CAJAMARCA. 2014”, con el fin de acceder al grado de Bachiller en Educación, de la Universidad César Vallejo, tuvo como punto primordial: Establecer la correspondencia del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral del

recurso humano pedagógico y no pedagógico de la I.E. N° 82753, distrito de Llapa de la provincia de San Miguel - Cajamarca, 2014, y las conclusiones fueron: Pudieron determinar la importancia de tener un personal motivado, pues trabaja mejor que los demás y más aún si en su ambiente de trabajo todo es paz y armonía, en este trabajo depende mucho del área o lugar que ocupa mientras trabaja, factor importante para destacar el buen desempeño laboral, así como 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.

Según Casana Rubio, Maria V. (2015), en sus tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AZUCARERA DE CHIQUITOY”, con el fin de acceder al grado de Licenciada de Psicología en la Universidad Privada Antenor Orrego, el propósito del estudio fue analizar la dependencia entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de un comercio azucarero de Chiquitoy, sus conclusiones fueron: Se obtuvo una correspondencia muy demostrativa y positiva entre el ambiente Organizacional y el nivel de Satisfacción Laboral; y con los componentes: Condiciones Físicas y/o Materiales, Trato con la Autoridad, Desarrollo Propio, Relaciones Sociales y Desarrollo de actividades en la Satisfacción Laboral. Así también, se obtiene una correspondencia indirecta y muy demostrativa entre el ambiente Organizacional con el componente Políticas Administrativas de la Satisfacción organizacional. En último lugar, se niega la existencia de una correspondencia de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción organizacional con el ambiente laboral; además se observa una correspondencia muy demostrativa y directa entre el indicador Involucramiento Laboral del ambiente de la empresa y el nivel de Satisfacción Laboral; y con los componentes: Condiciones Físicas y/o Materiales, Desarrollo Propio, Trato con la Autoridad, Relaciones Sociales y Desempeño

de Actividades. Posteriormente, se obtiene una correspondencia indirecta y muy demostrativa con el componente Políticas Administrativas de la Satisfacción Laboral. Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción Laboral no se observa una correspondencia con el componente Involucramiento Laboral del Clima Organizacional.

Según Lic. Inga Paucar Jenny. (2015), en su tesis titulada "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL 2015", para obtener el grado de Segunda Especialidad en Administración y Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Autónoma de Ica, cuyo propósito principal es: Comprobar el impacto del ambiente laboral en la satisfacción ocupacional de las enfermeras del área de cirugía del Hospital Militar Central, 2015, sus conclusiones fueron: analizar los indicadores y causas que determinan la satisfacción, clima organizacional y rendimiento laboral, lo cual nos ayudará a identificar y reconocer los métodos que establecen estos indicadores y sus particularidades para planear probables variaciones en el comportamiento de los colaboradores (enfermeras) y el componente de la organización. Del mismo modo, la labor relacionada con el servicio de salud se identifica por unos estresores que son el resultado de condiciones de viva entrega a la atención de la salud e integridad de los pacientes. Por esta razón, la responsabilidad por la integridad, las socializaciones empático - afectivas con el paciente y las peculiaridades propias de los establecimientos de salud, ponen a los empleados de salud en un ambiente de riesgo constante y que varias veces los arrastra a la insatisfacción en el trabajo.

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Concepto de Clima Organizacional

Según los autores Lewin, Lippit y White (1939), quienes fueron los primeros en dar un concepto del clima organizacional, indican que: "El desenvolvimiento de una persona en la organización no está sujeto únicamente de sus particularidades individuales, del mismo

modo de la manera en que se observa su ambiente de trabajo y los elementos de la empresa”. Luego en el 1956, Morse y Reimer publicaron un estudio donde analizaron la influencia que tiene la intervención de los trabajadores en la secuencia de toma de decisiones y sus consecuencias.

En los años 1960 Mc Gregor, indica que el Clima es determinado en primer momento por los directivos y transmitido mediante relaciones a sus subordinados.

Por los años 90, Álvarez (1992), indica que el clima organizacional se refiere a particularidades como la moral, las reglas, las cualidades y los sentimientos apreciados por los individuos sobre la organización que integran.

En cambio, ya en el nuevo siglo tenemos a Chiavenato (2000), quien nos señala que el ambiente laboral puede ser explicado por medio de particularidades o componentes del clima organizacional que son observadas o vividas por los agentes de la institución y que tienen relación significativa en el desenvolvimiento del personal.

1.3.2 Factores que influyen en el Clima Organizacional

Digamos que el Clima Organizacional es la pieza clave para que la empresa pueda tener éxito, por tal motivo distintos autores, según su punto de vista tienen diferentes definiciones lo cual es certero y aplicable pues permite evaluar el comportamiento humano en la empresa.

En el caso del autor Lewin, Lippit y White, determinaron que el liderazgo es un punto importante que se relaciona con el Clima Organizacional, en este caso existen varios tipos de liderazgo como el Autocrático, Democrático y el Laissez-faire (dejar hacer), citado

por Hogg y Vaughan (2010).

Likert en 1967, desarrolla los estilos de Liderazgo, que los identifica como Autoridad Explotadora, Autoridad Benevolente, Autoridad Consultiva y Autoridad Participativa, con lo que detalla que, al identificar el estilo, hará que la empresa será más eficaz.

En cambio, Litwin y Stringer se basa fundamentalmente en la motivación de McClelland, identificando el comportamiento del trabajador dentro de la organización.

Es Brunet (1987) quien supone como variables del clima los siguientes. Psicológicos Individuales Psicológicos Grupales Psicológicos Organizacionales Definiéndose cada uno de ellos de la siguiente forma: Factores Psicológicos Individuales. Contienen los métodos psicológicos, entre los que resaltan a) la acción de las personas de forjar relaciones sociales, b) acción de constituir emociones de aproximación hacia la empresa y c) edificación de un afecto directo o indirecto al sentir inclusión a la empresa (Schneider 1968, citado por Ucros, 2011). Así mismos, se integra la percepción y la forma de actuar de los individuos ante las distintas cualidades de cada empresa y diversas circunstancias, dependiendo de sus cimentaciones individuales de definiciones. Factores Psicológicos Grupales. Se fundan por medio del supuesto de Toro (2003) quien se refiere al clima como “la apreciación grupal y participativa de las condiciones internas del conjunto donde las características sociales de la labor se transforman en un medio de complacencias constantes, se origina incremento individual, se asimila el ser tolerante, a ayudar, a respetar las discrepancias...”. Esto ocasiona un clima de armonía, disminuye la ofuscación interpersonal y crea enseñanza de los problemas cuando se suscitan. Psicológicos Organizacionales. Los componentes de una organización son las características objetivas o condiciones de la empresa que perturban

el ambiente laboral. Toda agrupación tiene cualidades y particularidades, bien propias y distinguidas, que inquietan el contexto íntimo u ambiente laboral, y que resultan en el desenvolvimiento del personal, y como consecuencia en el rendimiento de la organización.

1.3.3 Niveles del Clima Organizacional

Según Likert, (citado por Brunet, 2004), calcula la apreciación del clima laboral en determinación de ocho (8) niveles:

1. Los métodos de mando: La manera en que se aplica el mando con el fin de dirigir en los trabajadores.
2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los pasos y secuencias, que se fomentan para incentivar al personal y dar solución a sus quejas y deseos.
3. Las características de los procesos de comunicación: La forma de las diferentes clases de interacción en la organización, así como la forma de aplicarlos.
4. Las particularidades de los procesos de influencia: La primacía de la interrelación jefe/colaborador para definir los fines de la empresa.
5. Las particularidades de los procesos de toma de decisiones: La conveniencia de la investigación para tomar decisiones adecuadas, así como la repartición de las responsabilidades.
6. Las peculiaridades de los procesos de planeación: La manera cómo se instaura el método de determinación de fines o criterios.
7. Las peculiaridades de los procesos de control: La acción y su reparto entre las diferentes áreas de la empresa.
8. Los objetivos de desempeño y de perfeccionamiento: La organización, así como la preparación adecuada.

Según Litwin y Stringer (1968), menciona a 9 dimensiones, los cuales detallamos a continuación:

1. Estructura: Apreciación referente a las imposiciones en el grupo, si hay muchas normas, medidas, instrucciones, existe un ambiente informal y libertino.
2. Responsabilidad: Apreciación de ser su propio dirigente. No es necesario una revisión para realizar acciones.
3. Recompensa: Apreciación de ser premiado por la labor realizada, exaltar distinciones más que sanciones.
4. Riesgo: Apreciación de peligro y reto en la labor y en la empresa; hay una relevancia en realizar inseguridades analizados o asegurar la óptima forma de accionar.
5. Calidez: Percepción de una buena relación en el ambiente del grupo de trabajo; existe amistad y grupos de socialización informales.
6. Apoyo: acción desinteresada por parte de los gerentes y otros agentes de la organización; importancia del apoyo mutuo desde y hacia arriba.
7. Estándares: Importancia percibida por los agentes, de las metas sobrentendidas y evidentes y de niveles de desenvolvimiento; la importancia de tener un excelente desempeño; el desafío simbolizado en los objetivos globales e individuales.
8. Conflicto: Descontento y sensación de que los gerentes y otros agentes de la organización no buscan oír y permitir intervenciones contrarias.
9. Identidad: Apreciación de que se es parte de una organización y de que se es integrante apreciado de un grupo laboral; la relevancia esta en estas clases de energía.

Luego Brunet (1987), indica otro informe de 11 aspectos realizado por Pritchard y Karasick:

1. Autonomía: Se refiere al nivel de independencia que la persona posee en su actuar y en la manera de resolver los conflictos.
2. Conflicto y cooperación: Este nivel hace referencia al grado de colaboración que se percibí entre los agentes de la organización

en el accionar de su responsabilidad y en la ayuda material y humana que estos adquieren de la empresa.

3. Relaciones Sociales: Referido a la clase de clima social y del grado de simpatía que se percibe al interior de la empresa.
4. Estructura: Este aspecto engloba los criterios, los mandatos y las estrategias que decide dar una empresa y que impactan en la manera de desenvolver una labor o actividad.
5. Remuneración: Se basa en la manera en que se recompensa a los agentes (los sueldos, las recompensas sociales, etc.)
6. Rendimiento (remuneración): Se basa en la interrelación productividad / retribución o, en otras palabras, de la correspondencia que hay entre la retribución y el desenvolvimiento realizado óptimamente y en armonía a las destrezas del que las realiza.
7. Motivación: Se apoya en las políticas y acciones de mejor desenvolvimiento del personal desarrollada por la organización en sus agentes.
8. Estatus: Esta dimensión hace referencia a la diferenciación subordinada (jefes/colaboradores) y al grado de prevalencia que la empresa le da estos rangos.
9. Flexibilidad e Innovación: Engloba la iniciativa de una organización de probar elementos novedosos y de modificar las formas de ejecución.
10. Centralización de la toma de decisiones: Evalúa de qué manera delega y empodera a su personal la organización en el transcurso de toma de medidas de los rangos establecidos.
11. Apoyo: Se centra en la forma de acción desinteresada que ofrece la gerencia al personal frente a las adversidades relacionadas con la labor.

El autor Rodríguez (1999), realiza un informe muy conocido, el de Litwin y Stringer, el mismo que se constituye de seis niveles:

1. Estructura organizacional: reglas, responsabilidades y directrices que la empresa implanta, de acuerdo a su percepción por sus agentes.
2. Remuneraciones: Status de aprobación de procedimientos de distinciones dadas y premios de la interrelación que hay entre deberes y retribuciones.
3. Responsabilidad: percepción de la empresa para asignar tareas, responsabilidades e independencia a sus colaboradores.
4. Riesgos y toma de medidas: Estado en que los diversos acontecimientos ocupacionales dan la eventualidad de correr peligros y tomar medidas.
5. Apoyo: Grado de Percepción que poseen los agentes de la empresa de percibir ayuda por parte de la empresa.
6. Conflicto: Nivel de tolerancia a los problemas que puede tener un personal de la empresa.

1.3.4 Tipos de Clima Organizacional

Podemos mencionar a los siguientes:

Los autores Alcóver de la Hera (2004) y Furnham (2001), aseguran que coexisten tres: El clima psicológico, referido como la apreciación que tiene la persona acerca de su circunstancia de trabajo, particularmente de la organización, métodos, y más; el clima global, se constituye por medio del sentido de aceptación del individuo hacia alguna empresa, como área o grupo laboral; finalmente, el clima global, que es un convenio entre las partes de una empresa con relación a su apreciación del ambiente laboral.

Luego tenemos a Reddin (2004), es posible clasificar al clima por medio de dos aspectos, orientación a la tarea y orientación a la relación, originando cuatro clases de clima. El primero es el encaminado a la revisión, que consta de sistemas laborales. El segundo es el el clima encauzado al perfeccionamiento de la

autonomía ocupacional, que se basa en la seguridad hacia las demás personas. El tercero es el clima encaminado al desempeño y rendimiento, fundado en los componentes de elaboración de las empresas. Finalmente, el clima enfocado al reto, que consta de la contribución de los grupos para la realización de metas laborales.

1.3.5 Modelos de Clima Organizacional

1.3.5.1 Modelo de Lewin, Lippit y White(1939)

En sus trabajos realizados, indica que Lewin, introdujo el clima social como característica de un contexto determinado, fueron los pioneros en ingresar este tipo de concepto y lo dividió en tres estilos:

- Clima democrático (reglas colectivas): Luna (2008) detalla a un jefe que sugiere a sus colaboradores al momento de tomar medidas y tareas en apoyo de la empresa. De la misma forma, Chiavenato (2001) identifica a esta clase de jefe como dinámico, consejero y guía, distinto al precedente.
- Clima autocrático (autoritario): Según Luna (2008), el jefe autocrático imputa y aguarda el acatamiento de sus mandatos por sus colaboradores, en ocasiones es irrefutable y convincente.
- Clima “laissez faire” (sin estructura o guía): Se le conoce también como Liderazgo liberal, igual que los anteriores el autor Luna indica lo siguiente: es derivado de autoridad, ya que brinda a sus colaboradores un gran nivel de autonomía en sus labores. Los jefes existen gracias de sus subordinados.

1.3.5.2 Modelo de Likert (1967)

Este tipo de modelo se utiliza para una empresa que cuenta con ambiente para cada persona o jerarquía según

su organigrama y para los cambios que deben implantar en el perfil de cada trabajador.

Según Burnet (1999), afirma que el desenvolvimiento obtenido por los colaboradores está relacionado a la conducta administradora y al clima organizacional que ellos aprecian, es así que se asevera que la respuesta será influenciada a través de la percepción.

- Clima autoritario: (Explotador - Autoritario): Se refiere a las definiciones de gestión de la teoría X de Mc Gregor y su dirección dirigente.
- Clima paternalista: Dependencia directa colaborador - jefe, donde el colaborador está parcialmente apartado de otras cuestiones, vínculos con la empresa, pues la relevancia está en el vínculo uno - uno (supervisor - supervisado).
- Clima consultivo: Liderazgo colaborativo donde el jefe busca sugerencias con sus colaboradores personalmente con el propósito de adoptar medidas.
- Clima democrático: Se basa en la teoría de Mcgregor, en ella se hace relevancia en la relación entre grupos en todas las actividades indispensables de una empresa.

1.3.5.3 Modelo de Litwin y Stringer (1968)

Aquí ya tenemos la definición más aproximada del Clima Organizacional. Estos autores presentan un tipo de clima organizacional basado en teoría de motivación de McClelland, con el propósito de dar a conocer la manera en

que ellos interpretan la conducta de los individuos Litwin y Stringer (1968), según la clase de ambiente que se aplique, tres tipos de climas distintos: solo uno prevalecerá en cada área de la empresa. Estas clases de clima son:

- **Clima de Afiliación o Amistoso:** Alto nivel de motivación de pertenencia, gran complacencia laboral, comportamientos adecuados con el equipo poco esfuerzo.
- **Clima de Poder o Autoritario:** Representado por un gran deseo de poder, comportamientos inadecuados hacia el equipo, poca productividad y motivación.
- **Clima de Logro:** Alto grado de motivación al logro, gran complacencia laboral, conductas óptimas, alta productividad.

1.3.6 Importancia del Clima Organizacional

No solo el trabajador es pieza fundamental de la empresa, sino el ambiente donde pasa más de ocho horas de trabajo y por ende se convierte en su segunda casa entonces es aquí donde ponemos más atención pues nuestro trabajador para que sea productivo debe sentirse en su centro laboral como en su casa, que puede ser un factor determinante para el éxito de la empresa.

Es así como para el autor Márquez (2001) el valor de la investigación se centra en la demostración que el clima laboral se relaciona con la conducta de los colaboradores, por medio de apreciaciones consolidadas que separan el contexto y determinan los grados de estimulación laborales y la productividad laboral, y demás.

1.3.7 Instrumentos de medición del Clima Organizacional

Hoy en día, existen numerosas, las cuales nos servirá para medir el clima organizacional como las dimensiones y hacer un buen uso de ellas.

Ahora solo hablaremos de las más importantes, las cuales mencionaremos a continuación:

La más usada para el cálculo del clima laboral es el Organizational Climate Questionnaire (OCQ), que fue creado por Litwin y Stringer (1968), el cual mide 9 dimensiones, donde se trata de probar la consistencia de la realidad organizacional, según el autor Silva (1996) indica que es un informe con optima eficacia y seguridad.

Luego tenemos al cuestionario de Likert (1967) "Profile of Organizational Characteristics", el cual pretende saber las percepciones de los trabajadores de la empresa, mide 8 dimensiones, después del OCQ, este tipo de cuestionarios es muy común y se aplica principalmente a los puestos superiores del rango en la empresa.

También Brunet (1999), afirma que la evaluación el clima organizacional es indispensable, y debe tener al menos 4 dimensiones como mínimo, como Libertad Individual, nivel de composición, clase de premio, reconocimiento.

Los autores Pritchard y Karasick (1973), relaciona el Clima Laboral como consecuencia de los componentes utilizables y la complacencia de los trabajadores en el trabajo, estos autores desarrollan 11 niveles de dimensiones.

1.3.8 Técnicas y herramientas para el diagnóstico de Clima Organizacional

Según los autores Baeza y Mertnes (2000), sostienen que los

primordiales instrumentos usados para calcular y determinar el clima es: la valoración de la práctica, ya que no solo se emplea para observar cómo los empleados realizan sus tareas; así mismos conocer los sectores de la empresa que reclaman atención; los cuestionarios, que permiten conocer e investigar las necesidades y demandas de los trabajadores; las entrevistas con supervisores y gerentes, que permiten tener contacto directo con supervisores y gerentes para conocer los problemas relacionados al clima organizacional; las reuniones entre departamentos, con la finalidad de conversar acerca de asuntos concernientes a los objetivos organizacionales, los diferentes problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos; y las entrevistas de salida, cuando el empleado va a retirarse de la empresa, ya que es un momento adecuado para conocer su opinión acerca de la misma y las razones de su salida.

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional que tiene la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, Lima -2017?

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

La propuesta para el mejoramiento del clima organizacional será un instrumento, pues considero que el recurso humano es el elemento vital para un buen desempeño laboral que permitirá el éxito de la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos. Como, 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.

En la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, es necesario que mantenga un óptimo clima organizacional, y este a su vez mantenga motivado a sus trabajadores, haciéndoles participe de ella.

Todo el personal que labore para la misma deberá trabajar en un ambiente laboral adecuado se generará mayor aceptación por sus clientes, quienes serán atendidos con eficiencia, amabilidad, responsabilidad, etc. Desde una cotización hasta la finalización y entrega de la compra adquirida.

No olvidemos que la motivación es un punto importante para que los trabajadores sientan que son respaldados por sus superiores o jefes, en este caso por la gerencia, el buen ambiente laboral y sobre todo la comunicación entre ellos es fundamental para el cumplimiento de las metas trazadas. Mientras que el desempeño laboral es percibido por el cliente y por ende se verá la satisfacción en la empresa.

1.6 HIPOTESIS

Hipótesis general:

Existe un nivel medio de clima organizacional en la empresa Gamma Medica Servicios Médicos, Lima - 2017

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.

- Evaluar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.
- Proponer un programa que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.

I. MATERIAL Y METODO

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El trabajo de investigación que desarrollaremos es de la siguiente manera:

- Según su enfoque o tendencia es CUANTITATIVA porque analiza en forma numérica sobre situaciones de la empresa GAMMA MEDICA SAC.
- Según el tiempo de ocurrencia de los hechos es RETROSPECTIVA porque vamos a analizar lo que pasó en la empresa, analizaremos las causas que está teniendo la empresa.
- Según su orientación es APLICADA porque estudia la realidad del proyecto.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL, descriptiva.

- **NO EXPERIMENTAL**

Las variables independientes no se alteran pues ya han ocurrido. Las relaciones sobre los vínculos entre variables se hacen sin intromisiones directas y estos vínculos se ven tal y como se han ejecutado en su ambiente real. (Flores, 2012).

- **TRANSVERSAL**

Recogen la información en un momento determinado. Su objetivo es encontrar variables, y estudiar su influencia y relación en un instante determinado. Es igual a sacar fotografía de algo que ocurre. (Flores, 2012).

- **DESCRIPTIVA**

Porque analizará y medirá la variable que influye en la empresa que es objeto de estudio. Este tipo de estudio busca la resolución de los problemas.

2.2 POBLACION Y MUESTRA

• POBLACIÓN

Son todos los trabajadores de la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos, Sede Callao -2017 que consta de 12 trabajadores.

• MUESTRA

Ya que se trata de una población mínima, se hará uso de todos los trabajadores de la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos (muestra censal).

2.3 VARIABLES, OPERACIONALIZACION

• Variable: 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.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

VARIABLE	V1: Clima Organizacional
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	“Aspecto que centra entre las variables del conjunto organizacional y los estilos motivacionales que se manifiestan en una conducta que tiene efectos sobre la empresa (rendimiento, complacencia, rotación, atributo y otros.)” (Litwin y Stringer, 1968)

Según el Modelo de Litwin y Stringer, con el cual vamos a aplicar en nuestro proyecto de investigación, donde se identifica al rendimiento vinculándola con las conductas asociadas con los estudios 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.

Tabla 2
Variable, Dimensiones y Escala de medición

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Porcentaje obtenido de la percepción de los colaboradores en relación a las normas, procesos, trámites y otras obstrucciones.	Del 1 al 10	Nominal
	Responsabilidad	Puntaje obtenido a través de la apreciación de los colaboradores sobre su independencia en la realización de medidas.	Del 11 al 17	
	Recompensa	Puntaje obtenido de la percepción de los colaboradores sobre los beneficios recibidos por su labor.	Del 18 al 23	
	Riesgo	Puntaje obtenido a causa de las emociones que tienen los colaboradores de los retos que adquieren.	Del 24 al 28	
	Calidez	Puntaje obtenido de la percepción de los trabajadores sobre la probabilidad de un ambiente de trabajo optimo y excelentes relaciones sociales.	Del 29 al 33	

Apoyo	Porcentaje obtenido de la apreciación de los colaboradores acerca de la existencia de una energía de auxilio al interior de la empresa.	Del 34 al 39
Estándares	Puntaje obtenido en relación a la apreciación del colaborador sobre las pautas de productividad de la organización.	Del 40 al 44
Conflicto	Porcentaje obtenido en relación a la capacidad que poseen en la empresa de aceptar opciones diferentes y aceptar los conflictos y buscar soluciones.	Del 45 al 49
Identidad	Porcentaje obtenido en relación del sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	Del 50 al 53

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

2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1 TECNICA

Encuesta

Se aplicará una encuesta a todo el personal que labora en GAMMA MEDICA Servicios Médicos

2.4.2 INSTRUMENTOS

El cuestionario

Usaremos el Cuestionario Organizational Climate Questionnaire (OCQ), de Litwin & Stringer, para poder medir el clima organizacional, el cual consta de 9 factores: Estructura,

Responsabilidad, Cooperación, recompensa, Desafío, Relaciones, Estándares, Conflicto e Identidad, podrán medir el clima organizacional, los cuales detallo a continuación:

1. Estructura: Apreciación referente a las imposiciones en el grupo, si hay muchas normas, medidas, instrucciones, existe un ambiente informal y libertino.
2. Responsabilidad: Apreciación de ser su propio dirigente. No es necesario una revisión para realizar acciones.
3. Recompensa: Apreciación de ser premiado por la labor realizada, exaltar distinciones más que sanciones.
4. Riesgo: Apreciación de peligro y reto en la labor y en la empresa; hay una relevancia en realizar inseguridades analizados o asegurar la óptima forma de accionar.
5. Calidez: Percepción de una buena relación en el ambiente del grupo de trabajo; existe amistad y grupos de socialización informales.
6. Apoyo: acción desinteresada por parte de los gerentes y otros agentes de la organización; importancia del apoyo mutuo desde y hacia arriba.
7. Estándares: Importancia percibida por los agentes, de las metas sobrentendidas y evidentes y de niveles de desenvolvimiento; la importancia de tener un excelente desempeño; el desafío simbolizado en los objetivos globales e individuales.
8. Conflicto: Descontento y sensación de que los gerentes y otros agentes de la organización no buscan oír y permitir intervenciones contrarias.
9. Identidad: Apreciación de que se es parte de una organización y de que se es integrante apreciado de un grupo laboral; la relevancia esta en estas clases de energía.

El cuestionario comprende 53 preguntas y usaremos la siguiente calificación:

- Siempre = 5
- Casi Siempre = 4
- Algunas veces = 3
- Muy pocas veces = 2
- Nunca = 1

En donde la puntuación mínima posible es de 53 puntos y la máxima es de 265.

Según nuestro Marco Teórico y después de haber investigado sobre la teoría utilizaremos un cuestionario que nos consentirá cuantificar el clima laboral para la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos.

Así que 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.

Fiabilidad:

De acuerdo a la muestra se encuestó a 12 personas que laboran en la empresa GAMMA MÉDICA, obteniéndose un valor alfa de 0.807

Tabla 3
Variable de fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.807	53

Según la Tabla N° 02, Encontramos que nuestra prueba tiene consistencia interna para que tenga validez, para poder empezar a trabajar en nuestra investigación.

Según nuestra técnica de recolección de datos, realice un resumen numérico para que de esta manera podremos analizar de manera

conjunta y extensa de cada Dimensión según Litwin y Stringer.

Tabla 4
Puntaje de cada una de las Dimensiones

DIMENSION	BAREMO		NUMEROS DE ITEMS	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MAXIMO
	NIVEL	RANGO			
ESTRUCTURA	Alto	37 - 50	10	10	50
	Medio	24 - 36			
	Bajo	10 - 23			
RESPONSABILIDAD	Alto	26 - 35	07	07	35
	Medio	17 - 25			
	Bajo	07 - 16			
RECOMPENSA	Alto	21 - 30	06	06	30
	Medio	16 - 20			
	Bajo	06 - 15			
RIESGO	Alto	19 - 25	05	05	25
	Medio	12 - 18			
	Bajo	05 - 11			
CALIDEZ	Alto	19 - 25	05	05	25
	Medio	12 - 18			
	Bajo	05 - 11			
APOYO	Alto	21 - 30	06	06	30
	Medio	16 - 20			
	Bajo	06 - 15			
ESTANDARES	Alto	19 - 25	05	05	25
	Medio	12 - 18			
	Bajo	05 - 11			
CONFLICTO	Alto	19 - 25	05	05	25
	Medio	12 - 18			
	Bajo	05 - 11			
IDENTIDAD	Alto	15 - 20	04	04	20
	Medio	10 - 14			
	Bajo	04 - 09			

Según la Tabla 04, se estableció tres niveles para describir cada uno de las dimensiones de nuestro proyecto: Alto, Medio y Bajo, para esto determinamos en la siguiente tabla los puntajes mínimos y máximos para cada dimensión, el cual se establece los intervalos para cada dimensión para cada uno de las dimensiones respectivas.

2.5 PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE DATOS

La recolección de datos para el presente proyecto, fue mediante una encuesta, el cual fue elaborado por la autora del trabajo, cuya intención fue la de saber si existe un buen clima organizacional.

En nuestro proyecto recogimos todas las inquietudes de todo el personal que labora en la empresa GAMMA MEDICA SAC, de este modo analizamos la conducta del personal, el cual permitirá que la empresa tome decisiones importantes para el progreso y cumplimiento de sus objetivos.

Realizamos una encuesta, que durará aproximadamente 1 hora, en donde tocamos diversos puntos, materia del proyecto de investigación, a través del cual, podemos sacar una conclusión general de lo que está pasando en esta empresa, y así orientar a la gerencia para que su personal sea más productivo y organizado, sobretodo que se sienta a gusto con lo que hace, no olvidemos que la pieza fundamental para que la organización sigas sus metas es que la cabeza sea parte de él, así como la motivación que le muestre a sus trabajadores para que puedan llegar al éxito de ambas partes.

La encuesta que realizaremos será anónima y confidencial, en tal sentido se deberán tomar las medidas pertinentes para garantizar Para ello se hará entrega a cada trabajador de un cuestionario al inicio de sus labores, y luego se recogerá dado un tiempo prudencial.

De acuerdo a la encuesta los datos los pasaremos al programa SPSS para tabular y analizar los datos estadísticos y así poder sacar una conclusión certera y confiable.

Para nuestro procesamiento de datos también usaremos las Tablas Estadísticas, que son herramientas de Estadística donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias (las veces) en que ocurren. (Muray R, 1984)

2.6 ASPECTOS ETICOS

En la elaboración de la presente investigación, se resguardará la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tendrá en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

- Confidencialidad: Los datos hallados no será expuestos ni divulgados; salvaguardando la identidad de las personas que conforman los informantes del estudio.
- Consentimiento informado: El propósito del consentimiento informado será pedir autorización GAMMA MEDICA Servicios Médicos para la ejecución del estudio y obtener su participación de libre.
- Libre participación: Consiste en la participación voluntaria de los trabajadores que asisten a la institución, pero motivándolos sobre la calidad del estudio.
- Anonimidad: Aplicado desde el inicio de la investigación.
- Confiabilidad de la información secundaria (Bibliografía).
- Respeto al lugar donde se efectúan las investigaciones: Se solicitarán los permisos necesarios para acceder al lugar por parte de las personas delegadas; así mismo, se cumplirá con las reglas y normas determinadas por la institución
- Veracidad, es decir el recojo de la información, el análisis y los resultados son auténticos, así como no descaminar las conclusiones en relación al financiamiento del estudio.
- Derecho de autor: Se respetará la autoría de otros autores, ya sean teóricos o prácticos (patentes).
- Veracidad en la búsqueda de la información: Los datos encontrados no son adulterados.

2.7 CRITERIOS DE RIGOR CIENTIFICO

Son de gran utilidad para el presente estudio, los mismos que se elaboraron desde el tipo de estudio cuantitativo, tomando en cuenta las pautas hechas por Guba (1981). Los mismos que permitirán valorar la severidad y la calidad

de la indagación científica, estos son:

- **Credibilidad:** Se pretende acrecentar la posibilidad de que la información hallada sean posibles y los resultados de la investigación sean verídicos. Por ello, se empleará el análisis constante y entrevistas extensas con los individuos investigados, con el propósito de juntar datos que origine descubrimientos reconocidos como un auténtico acercamiento de lo que ellos indagan y creen.
- **Validez externa:** Se elaborará un muestreo teórico, se juntará cuantiosa información para realizar un estudio minucioso de la misma.
- **Neutralidad:** Avalar que todo lo que se revele en este estudio no estén obstruidos por motivaciones o beneficios individuales del investigador.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) proponen aspectos que aguantan la severidad del estudio y también revelan pautas que aseguren su realización.

Tabla 5
Criterios de Rigor Científico

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Acercamiento de los resultados del estudio frente al fenómeno visto. Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados obtenidos serán apreciados como válidos para los asistentes. 2. Se ejecutará la observación de las variables en su mismo contexto. 3. Se especificará la discusión a través del método de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la concepción del bienestar laboral a través la transferibilidad Los resultados originados del estudio no son generalizables sino transferibles.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ejecutará la especificación detallada del ambiente y los involucrados en el estudio. 2. La recogida de los datos se determinará mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procederá a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia	Conclusiones halladas a	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información

para replicabilidad	la través de un estudio mixto. La dificultad de la investigación obstaculiza la permanencia de la información y no es viable la replicación fiel de la investigación.	(datos, investigadores y teorías) aprobando el refortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario usado para la recolección de los datos fue acreditado por evaluadores externos para certificar la pertinencia e importancia de la investigación por ser datos de fuentes directas. 3. Se describe con enlace el proceso de la recolección de la información, el análisis e definición de ellos usando los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los conocimientos del estudio deben asegurar la realidad de las descripciones hechas por los involucrados.	1. La información será comparada con la literatura encontrada. 2. Los resultados del estudio serán comparados con los estudios de los escenarios internacional, nacional y regional que tuvieron semejanza con las variables investigadas de los últimos cinco años. 3. Se declarará la caracterización y representación de las condiciones y alcance halados.
Relevancia	Permite analizar el cumplimiento de las metas previstas y conocer si se alcanzó un óptimo resultado del aspecto investigado.	1. Se llegará al conocimiento global de las variables investigadas. 2. La información hallada tendrán relación con la justificación.

II. RESULTADOS

3.1 TABLAS Y FIGURAS

A continuación, se presenta los resultados, aplicados en la Empresa GAMMA MÉDICA, la información que se detalla a continuación:

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

Tabla 6
Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Estructura

NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (37-50)	0	0%
MEDIO (24-36)	12	100%
BAJO (10-23)	0	0%
TOTAL	12	100.0%

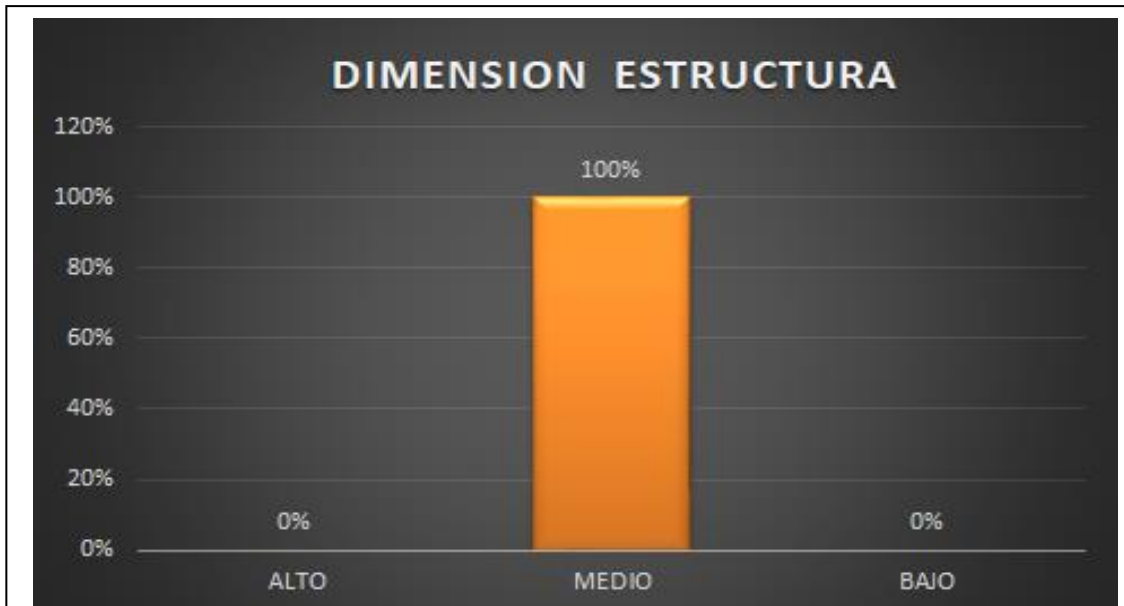


Figura 01: Análisis de Dimensión Estructura: Según el Indicador de Dimensión Estructura, podemos comprobar las percepciones que tienen los trabajadores en relación a las normas, procedimientos y otras limitaciones. Su nivel al 100 %, tal como lo indica nuestro Figura 01, de las 10 preguntas formuladas, todos los trabajadores de la empresa han tenido un puntaje dentro del rango 24 al 36, obteniendo según nuestra Tabla N° 02 cuadro como puntaje Medio.

Tabla 7.
Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Responsabilidad

NIVELES DE LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (26-35)	0	0.0%
MEDIO (17-25)	12	100.0%
BAJO (07-16)	0	0.0%
TOTAL	12	100.0%

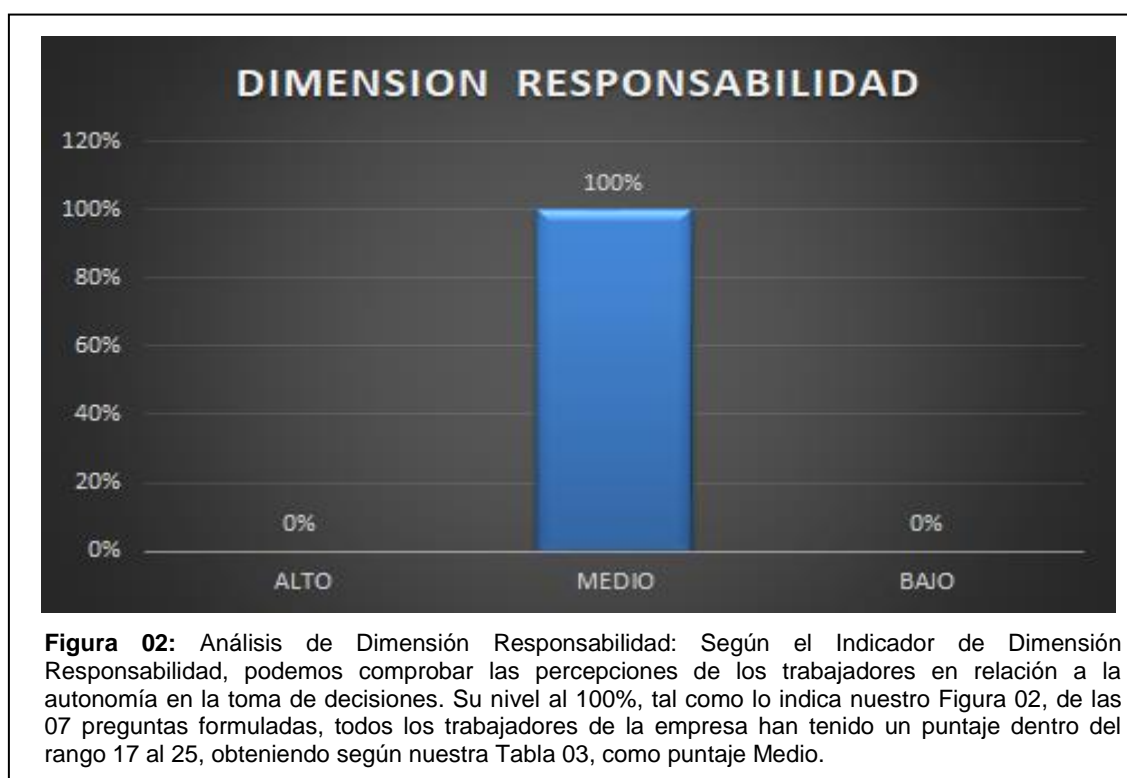


Figura 02: Análisis de Dimensión Responsabilidad: Según el Indicador de Dimensión Responsabilidad, podemos comprobar las percepciones de los trabajadores en relación a la autonomía en la toma de decisiones. Su nivel al 100%, tal como lo indica nuestro Figura 02, de las 07 preguntas formuladas, todos los trabajadores de la empresa han tenido un puntaje dentro del rango 17 al 25, obteniendo según nuestra Tabla 03, como puntaje Medio.

Tabla 8
Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Recompensa

NIVELES DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (21-30)	0	0.0%
MEDIO (16-20)	11	91.7%
BAJO (06-15)	1	8.3%
TOTAL	12	100.0%

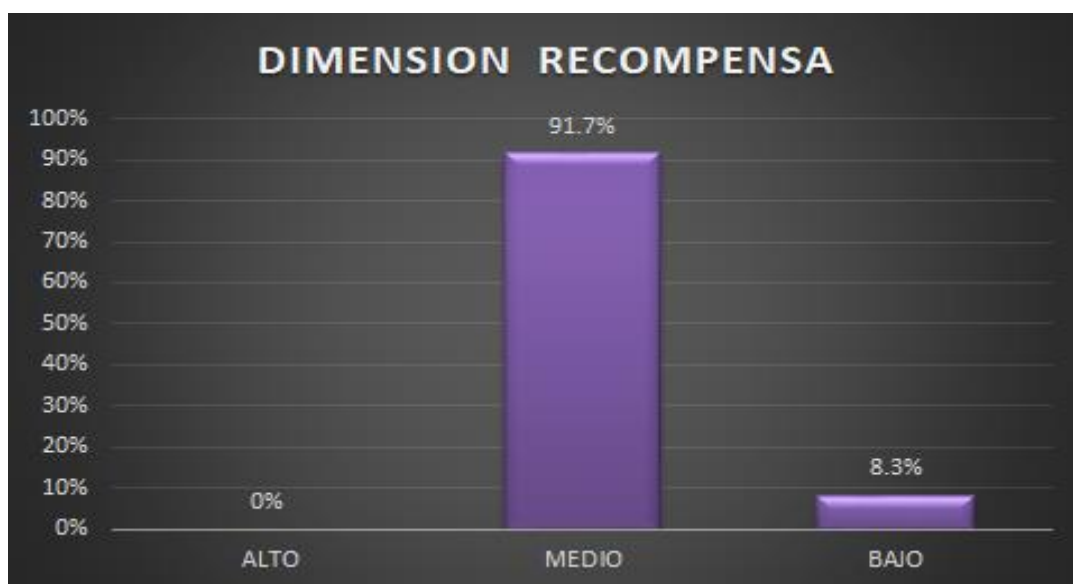


Figura 03: Análisis de Dimensión Recompensa: Según el Indicador de Dimensión Recompensa, podemos comprobar las percepciones de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo. Encontramos dos niveles: Medio al 91.7 %, y Bajo al 8.3%, tal como lo indica nuestro Figura 03, de las 05 preguntas formuladas, todos los trabajadores de la empresa han tenido un puntaje dentro de los rangos: Medio 16 al 20 y Bajo: 06 al 15, obteniendo según nuestra Tabla 03, como puntaje Medio y Bajo.

Tabla 9

Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Riesgo

NIVELES DE LA DIMENSIÓN RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (19-25)	0	0.0%
MEDIO (12-18)	12	100.0%
BAJO (05-11)	0	0.0%
TOTAL	12	100.0%

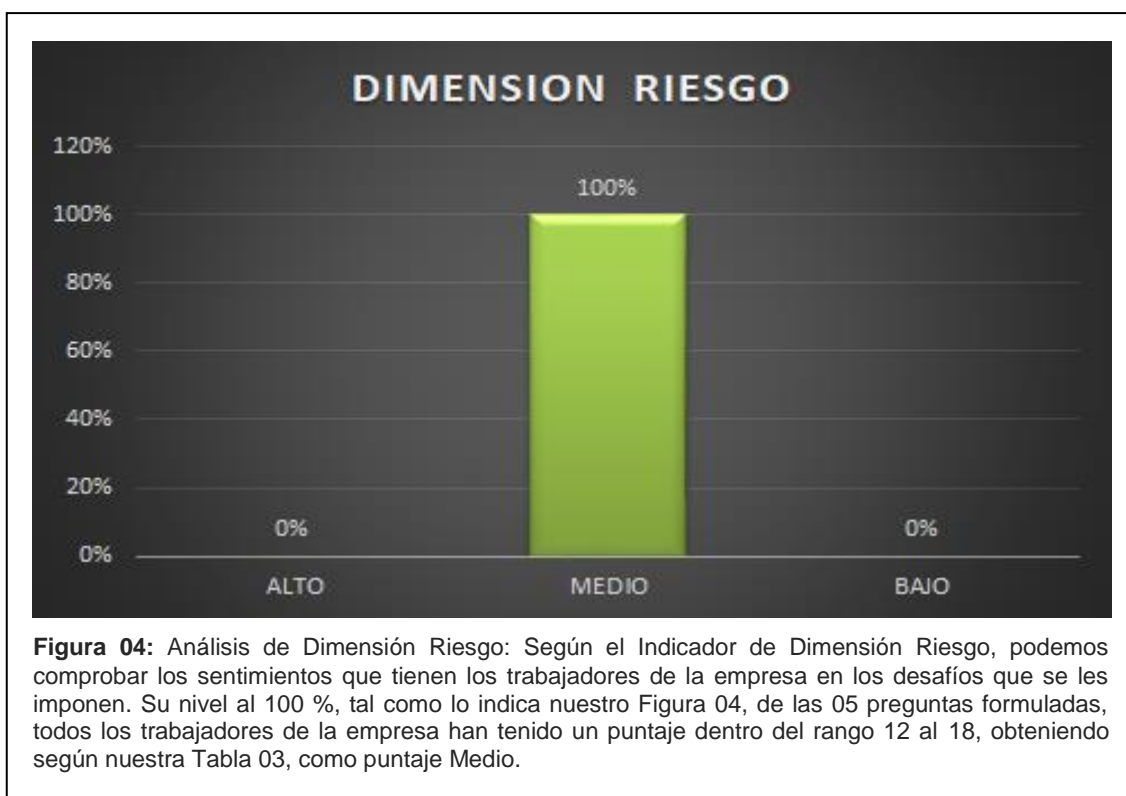


Figura 04: Análisis de Dimensión Riesgo: Según el Indicador de Dimensión Riesgo, podemos comprobar los sentimientos que tienen los trabajadores de la empresa en los desafíos que se les imponen. Su nivel al 100 %, tal como lo indica nuestro Figura 04, de las 05 preguntas formuladas, todos los trabajadores de la empresa han tenido un puntaje dentro del rango 12 al 18, obteniendo según nuestra Tabla 03, como puntaje Medio.

Tabla 10
Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Calidez

NIVELES DE LA DIMENSIÓN CALIDEZ	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (19-25)	0	0.0%
MEDIO (12-18)	12	100.0%
BAJO (05-11)	0	0.0%
TOTAL	12	100.0%

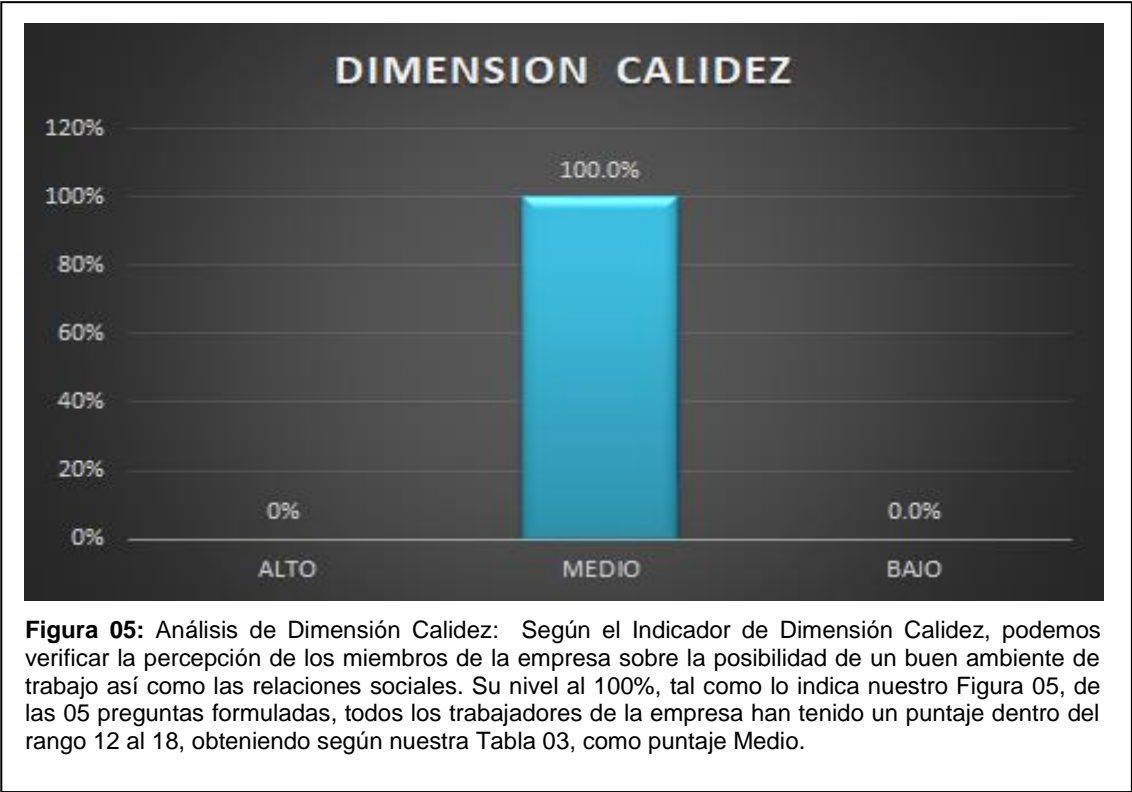


Tabla 11
Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Apoyo

NIVELES DE LA DIMENSIÓN APOYO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (21-30)	8	66.7%
MEDIO (16-20)	4	33.3%
BAJO (06-15)	0	0.0%
TOTAL	12	100.0%

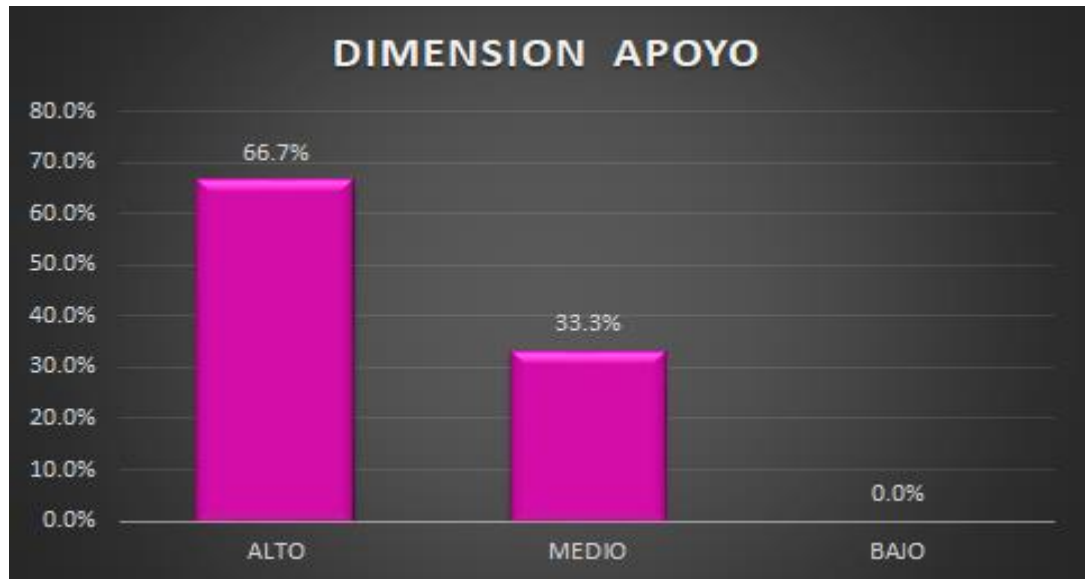


Figura 06: Análisis de Dimensión Apoyo: Según el Indicador de Dimensión Apoyo, podemos comprobar si los trabajadores necesitan de alguna ayuda en la empresa. Encontramos dos niveles: Alto al 66.3%, y Medio al 33.3%, tal como lo indica nuestro Figura 06, de las 06 preguntas formuladas, todos los trabajadores de la empresa han tenido un puntaje dentro de los rangos Alto: 21 al 30 y Medio: 16 al 20, obteniendo según nuestra Tabla 03, como puntaje Alto y Medio.

Tabla 12
Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Estándares

NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTÁNDARES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (19-25)	4	33.3%
MEDIO (12-18)	8	66.7%
BAJO (05-11)	0	0.0%
TOTAL	12	100.0%

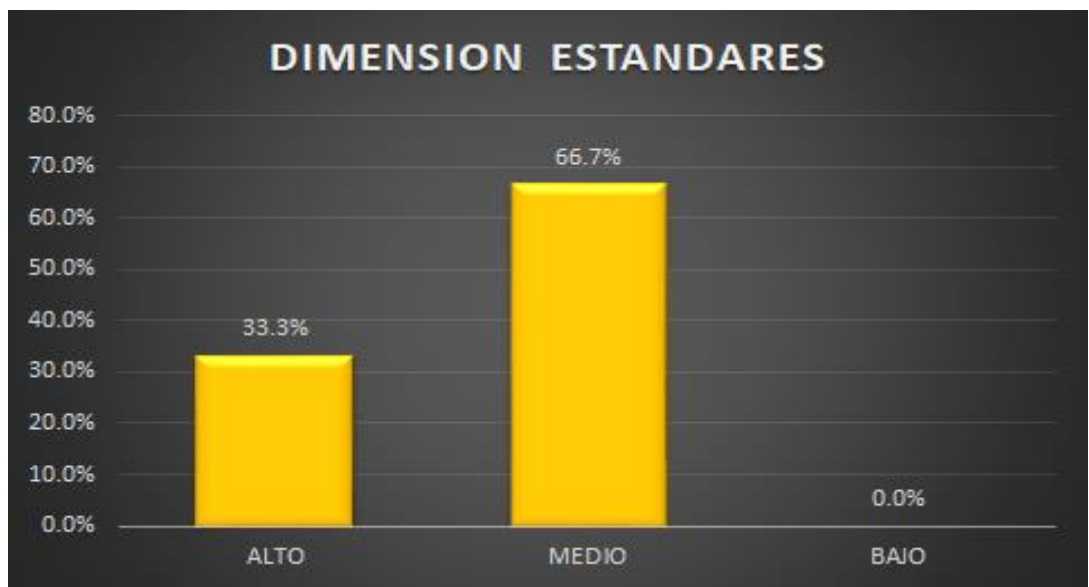


Figura 07: Análisis de Dimensión Estándares, según el Indicador de Estándares, podemos comprobar la percepción del trabajador sobre las normas de rendimiento dentro de la empresa. Encontramos dos niveles: Alto al 33.3 %, y Medio al 66.7%, tal como lo indica nuestro Gráfico N° 07, de las 05 preguntas formuladas, todos los trabajadores de la empresa han tenido un puntaje dentro de los rangos Alto: 19 al 25 y Medio: 12 al 18, obteniendo según nuestra Tabla 03, como puntaje Alto y Medio.

Tabla 13

Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Conflicto

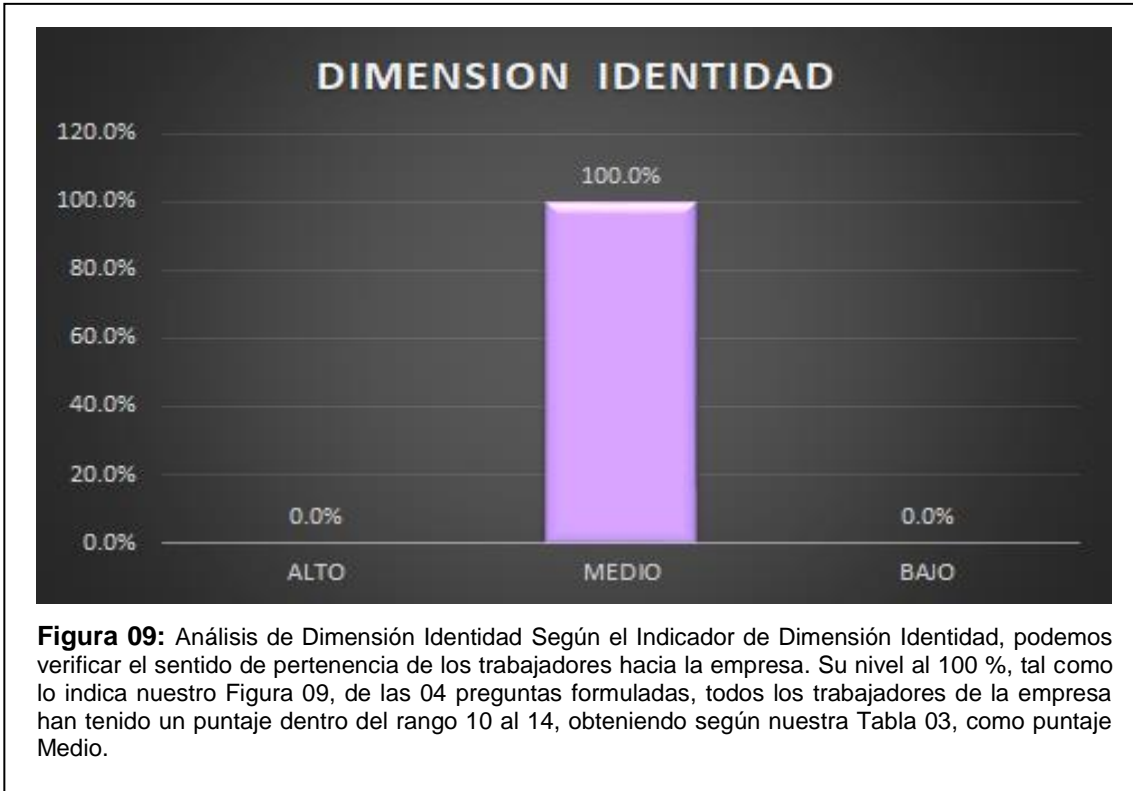
NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONFLICTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (19-25)	5	41.7%
MEDIO (12-18)	7	58.3%
BAJO (05-11)	0	0.0%
TOTAL	12	100.0%



Figura 08: Análisis de Dimensión Conflicto: 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, todos los trabajadores de la empresa han tenido un puntaje dentro de los rangos Alto: 19 al 25 y Medio: 12 al 18, obteniendo según nuestra Tabla 03, como puntaje Alto y Medio.

Tabla 14
Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Identidad

NIVELES DE LA DIMENSIÓN IDENTIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO (15-20)	0	0.0%
MEDIO (10-14)	12	100.0%
BAJO (04-09)	0	0.0%
TOTAL	12	100.0%



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

Tabla 15
Niveles y Frecuencia del Clima Organizacional

NIVELES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	ALTO	1	8.3%
	MEDIO	7	58.3%
	BAJO	4	33.3%
TOTAL		12	100.0%



3.2 DISCUSION DE RESULTADOS

De acuerdo a la investigación que se realizó, los resultados obtenidos y analizados estadísticamente, hemos determinado que dentro del Clima Organizacional y las dimensiones que según los autores Litwin y Stringer nos expusieron y que se tomó como referencia, podemos deducir que el clima organizacional dentro de la empresa no es Alta, que tiene deficiencias, para que los trabajadores de la empresa GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS,

El clima organizacional, para la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos, indicamos que influye en el trabajador, para poder saber si el trabajo que realizan es productivo, o el ambiente en el que trabajan es el adecuado, para que puedan tener un alto rendimiento en sus quehaceres.

Durante la recolección de datos hemos encontrado la siguiente información:

De acuerdo a los nueve niveles según Litwin y Stringer, podemos concluir lo siguiente:


- Nivel Bajo: Los trabajadores se encuentran en este nivel, no se encuentran conformes con la recompensa que le pueda otorgar la empresa con respecto al trabajo que realizan.
- Nivel Medio: Todos están conformes con este nivel, y han compartido la misma opinión.
- Nivel Alto: Algunos trabajadores indican que el apoyo en la empresa si existe. Así como en el nivel Estándares, cumplen con la normativa de la empresa. Pero en cambio en el nivel de Conflicto, podemos apreciar que existen los problemas y no buscan soluciones, así como aun no aceptan las opiniones de los demás.

De acuerdo a estos resultados obtenidos, podemos discutir los resultados del autor Chacón, Vivian (2015), que concluye: El Clima Organizacional existente en la empresa Representaciones CEM es el adecuado, según los datos derivados de los diferentes aspectos estimados, en escalas de: excelente, muy bueno y bueno. Según la autora Casana, Maria (2015), concluyen que los colaboradores de la empresa azucarera de Chiquitoy se hallan en mayor proporción en el nivel regular en los cinco indicadores del Clima Organizacional, dichos porcentajes fluctúan entre el 44.8% a 51.7%. Según el autor Monteza, Daniel (2015), ultima que si existe dependencia directa entre las nuevas dimensiones del clima organizacional en el ejercicio de los trabajadores. Por esta razón, se da por demostrada la tercera hipótesis específica del estudio. Todas las dimensiones del clima se vinculan significativamente con el rendimiento laboral general, siendo los más relevantes calidez, estructura y apoyo. Estos autores indican que el clima organizacional influye en el trabajador, tanto en el comportamiento, conducta y rendimiento de ellos, así como en el ambiente en el que se desarrolla las labores.

Hemos evaluado cada nivel del clima organizacional según la escala de Litwin y Stringer, así como hemos identificado cada una de las dimensiones del clima organizacional, cumpliendo de este modo con el Objetivo que fue Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.

Los resultados cuantitativos de nuestro proyecto son consistentes, pues se tomó como muestra a todo el personal (N=12), que labora en GAMMA MEDICA Servicios Médicos y efectivamente indica que el nivel es Medio, por tanto, concuerda con nuestra Hipótesis en el que indica que existe un nivel medio de clima organizacional dentro de ella.

3.3 PROPUESTA



PLAN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

LIMA - 2017

I. OBJETIVOS

Desarrollar un plan, para fortalecer el Clima Laboral de la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, optando con las herramientas necesarias, para poder mejorar el Clima Organizacional, de acuerdo a los resultados obtenidos en el proyecto.

II. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta que se le realizó a todos los trabajadores que laboran en GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, hemos detectado que el personal no está satisfecho con su trabajo, compañeros, jefes y el ambiente en el que labora.

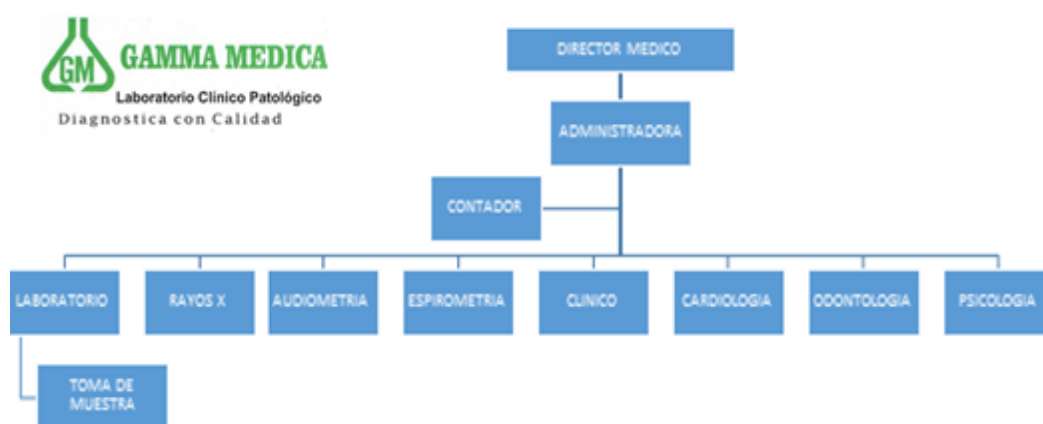
Por esta razón se esta razón se está implementando para poder conocer y desarrollar planes de acción que generen valor productivo en el personal y contribuya en el Clima Organizacional de la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos.

III. FINALIDAD

La finalidad que tiene el presente plan es el de fortalecer el clima organizacional en el personal que labora en ella, para poder dar soluciones inmediatas o de largo plazo, para poder contribuir en el mejoramiento y rendimiento de la empresa.

IV. ORGANIGRAMA

La estructura organizacional de GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS, se presenta en el siguiente organigrama:



V. ALCANCE

Aplicado a todo el personal Administrativo y Operativo de la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos.

VI. RESEÑA HISTÓRICA

GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, comenzó sus actividades primero como un laboratorio clínico, en el Callao, durante 7 años consecutivos, fundado por su director médico el Dr. Jesús González Moscoso. A mediados del 2012 y con las nuevas leyes en nuestro país se abrió paso y se arriesgó a formar un centro médico de Salud Ocupacional, autorizados por DIGESA, contando un grupo valioso de profesionales dedicados al rubro de salud ocupacional.

La empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, se encarga de la identificación, evaluación y análisis de las condiciones que, dentro del ambiente de trabajo, pueden afectar a corto, mediano o largo plazo la salud de los trabajadores. Asimismo, un adecuado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional permite evitar la aparición de enfermedades ocupacionales y disminuir los índices de accidentalidad, facilitando así un desempeño laboral óptimo a la vez que garantiza la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, que un adecuado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional permite evitar la aparición de enfermedades ocupacionales y disminuir los índices de accidentabilidad, facilitando así un desempeño laboral óptimo a la vez que garantiza la salud y el bienestar de los trabajadores.

Dentro de sus servicios que brinda esta empresa tenemos:

- Exámenes Pre ocupacional,
- Exámenes Periódicos,
- Por cambio de puesto, dirigidos a complementar las evaluaciones anteriores considerando los riesgos laborales presentes en el nuevo puesto.
- De retiro, para verificar el estado de salud del trabajador al momento de su desvinculación laboral con la empresa cliente.
- Examen de Ascenso a grandes alturas, según lo indicado en la normativa legal vigente.

La empresa cuenta con sus áreas determinadas como Laboratorio, Cardiología, Audiometría, Rayos X, Espirometría, Evaluación por el médico de salud ocupacional y Psicología. Además de contar con un laboratorio especializa en el tema así como también se hace descartes toxicológicos, y

análisis en general para personas de distintos niveles socioeconómicos, empresas o instituciones en general.

GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, es una empresa que en la actualidad se encuentra en expansión, pues ya cuenta con un local en Miraflores y su proyección en crecimiento es abarcar todos los distritos de Lima, así como en provincia.

VII. DEFINICION DE TERMINOS

- **CLIMA ORGANIZACIONAL:** 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).
- **DIMENSIÓN ESTRUCTURA:** En esta dimensión, engloba todo lo relacionado a los procedimientos, reglas, etc., dentro de la empresa. Esta dimensión puede condicionar a los trabajadores sobre la concepción que tienen de su centro de labores.
- **DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD:** Es la dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores como los desafíos de lo que realizan, compromiso, etc., que tienen los trabajadores para que realicen sus labores.
- **DIMENSIÓN RECOMPENSA:** Aquí se puede apreciar el trabajo que realizan y que reciben a cambio de ello una recompensa a base al esfuerzo, como por ejemplo sueldo, incentivos, entre otros que motiven al trabajador para que realicen un mejor rendimiento.
- **DIMENSIÓN RIESGO:** En este aspecto podremos saber los riesgos o desafíos que tienen los trabajadores para asumirlos hasta la consecución de los objetivos. Contribuye a la generación de un buen ambiente de trabajo.
- **DIMENSIÓN CALIDEZ:** En esta dimensión podremos determinar el respeto, la colaboración y el trato entre los trabajadores de la empresa, así como se vive el ambiente de trabajo del día a día.
- **DIMENSIÓN APOYO:** Se refiere al apoyo que reciben de sus compañeros y de sus jefes, así como del trabajo en equipo para que cumplir los objetivos planteados.

- DIMENSIÓN ESTÁNDARES: Aquí se habla de los parámetros, metas objetivos, etc. en torno al desempeño de los trabajadores. Aquí percibirán si existe justicia y equidad en la empresa.
- DIMENSIÓN CONFLICTO: Indica de cómo pueden enfrentar a los problemas y a la vez poder solucionarlos con las opiniones, sugerencias, observaciones de los trabajadores, gerente o jefes inmediatos.
- DIMENSIÓN IDENTIDAD: Aquí evoca el sentimiento que tiene sobre la empresa, que tan comprometidos están con ellos, así como se sienten parte de formar de su centro laboral.

VIII. ACCIONES PROPUESTAS

N ^o	DIMENSION	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZO
1	ESTRUCTURA	1. Elaborar el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)	Administración	MEDIANO PLAZO
		2. Dar a conocer las políticas, metas, misión, visión y objetivos de la empresa	Administración	CORTO PLAZO
		3. Actualizar las normas para que se puedan dar cumplimiento	Administración	CORTO PLAZO
2	RESPONSABILIDAD	1. Hacer talleres de formación de líderes	Administración	MEDIANO PLAZO
		2. Apoyar las tomas de decisiones tanto del personal de gerencia como el de administrativo y/u operativo	Para todo el personal	CORTO PLAZO
		3. Identificar al líder del grupo	Administración	CORTO PLAZO
		4. Cumplir con los objetivos de la empresa	Para todo el personal	CORTO PLAZO
3	RECOMPENSA	1. Motivar al personal, con incentivos y/o reconocimientos, para que se sientan valiosos en la empresa.	Administración	CORTO PLAZO
		2. De acuerdo a la productividad y a los logros de las metas trazadas establecer un plan de incentivo que estimule a los trabajadores.	Administración	CORTO PLAZO
4	RIESGO	1. Capacitar al personal sobre convivencia en el trabajo	Administración	CORTO PLAZO
		2. Retroalimentar con charlas sobre los procesos, aclarando los requerimientos de clientes y trabajadores	Para todo el personal	CORTO PLAZO
5	CALIDEZ	1. Motivar al personal para que puedan tomar decisiones	Administración	CORTO PLAZO
		2. Generar confianza entre los trabajadores	Para todo el personal	CORTO PLAZO
		3. Dar iniciativa con la	Administración	CORTO

		comunicación entre Jefe y compañeros		PLAZO
		4. La convivencia entre el Jefe y el trabajador debe ser muy motivacional y agradable con el que trabajador se sienta seguro de exponer sus opiniones y/o sugerencias, así como las apreciaciones negativas cuando se dé el caso	Administración	CORTO PLAZO
		5. Crear cultura de hábitos saludables, en el entorno laboral.	Para todo el personal	CORTO PLAZO
6	APOYO	1. Estimulación de los gerentes hacia los trabajadores	Administración	MEDIANO PLAZO
		2. Charlas sobre manejo de relaciones interpersonales así como atencional cliente	Administración	CORTO PLAZO
		3. Cumplimiento de las bonificaciones y/o incentivos que se especifiquen.	Administración	MEDIANO PLAZO
7	ESTANDARES	1. Especificar por área las metas que deben lograr en el plazo determinado.	Administración	CORTO PLAZO
		2. Actualizar las metas y objetivos para cada grupo de trabajo	Administración	MEDIANO PLAZO
8	CONFLICTO	1. Capacitación en Trabajo en equipo	Administración	CORTO PLAZO
		2. Identificar las fallas en el proceso de medidas disciplinarias.	Administración	MEDIANO PLAZO
9	IDENTIDAD	1. Proponer competencias entre áreas para que los trabajadores se sientan valorados e identificados con la empresa	Administración	MEDIANO PLAZO
		2. Reconocer a cada trabajador su puesto de trabajo	Administración	CORTO PLAZO
		3. Crear nuevas formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación en la empresa	Administración	MEDIANO PLAZO

IX. CRONOGRAMA

AÑO : 2018													
N°	Actividades	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Elaborar el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)	X											
2	Dar a conocer las políticas, metas, misión, visión y objetivos de la empresa		X										
3	Actualizar las normas para que se puedan dar cumplimiento		X										
4	Hacer talleres de formación de líderes		X		X		X		X		X		X
5	Apoyar las toma de decisiones tanto del personal de gerencia como el de administrativo y/u operativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Identificar al líder del grupo		X										
7	Cumplir con los objetivos de la empresa	X					X						X
8	Motivar al personal, con incentivos y/o reconocimientos, para que se sientan valiosos en la empresa.				X								X
9	De acuerdo a la productividad y a los logros de las metas trazadas establecer un plan de incentivo que estimule a los trabajadores.					X						X	
10	Capacitar al personal sobre convivencia en el trabajo			X						X			
11	Retroalimentar con charlas sobre los procesos, aclarando los requerimientos de clientes y trabajadores		X			X			X			X	

AÑO : 2018

N°	Actividades	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
12	Motivar al personal para que puedan tomar decisiones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Generar confianza entre los trabajadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Dar iniciativa con la comunicación entre Jefe y compañeros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	La convivencia entre el Jefe y el trabajador debe ser muy motivacional y agradable con el que trabajador se sienta seguro de exponer sus opiniones y/o sugerencias, así como las apreciaciones negativas cuando se dé el caso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	Crear cultura de hábitos saludables, en el entorno laboral.	X											X
17	Estimulación de los gerentes hacia los trabajadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	Charlas sobre manejo de relaciones interpersonales así como atención al cliente			X					X				
19	Cumplimiento de las bonificaciones y/o incentivos que se especifiquen.	X											X
20	Especificar por área las metas que deben lograr en el plazo determinado.	X					X						X
21	Actualizar las metas y objetivos para cada grupo de trabajo	X					X						X

AÑO : 2018

N°	Actividades	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
22	Capacitación en Trabajo en equipo		X			X			X			X	
23	Identificar las fallas en el proceso de medidas disciplinarias.						X						X
24	Proponer competencias entre áreas para que los trabajadores se sientan valorados e identificados con la empresa				X						X		
25	Reconocer a cada trabajador su puesto de trabajo						X						X
26	Crear nuevas formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación en la empresa					X						X	

X. FINANCIAMIENTO

El presente Plan de Mejora del Clima Organizacional, se realizará con los recursos propios de la empresa y contará con un presupuesto inicial de S/. 5,000.00 soles. A fin de cumplir con las expectativas del diseño y cronograma de este plan.

XI. EVALUACIÓN DEL PLAN

De acuerdo a lo establecido, se nombrará a un auditor interno que se encargue de hacer el seguimiento y cumplimiento del presente Plan de Mejora de Clima Organizacional en la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos.

También se indica que el presente plan estará sujeto a variaciones, según el avance y cumplimiento de los ítems mencionados.

XII. TIEMPO DE EJECUCIÓN

De acuerdo al cronograma estipulado, podemos apreciar que este Plan se ejecutará por el promedio de un año, y al cabo de esto volveremos a reformular los valores para saber su cumplimiento.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

De acuerdo al objetivo planteado se pudo determinar el nivel de Clima Organizacional que existe en la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos, el cual se encuentra en una calificación MEDIO.

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.

En la empresa GAMMA MÉDICA, como un punto de revisión es la Dimensión Conflicto, según nuestra encuesta se apreció que este nivel está alto, esto se refiere a que, los trabajadores no aceptan opiniones distintas y creen tener la razón; Otra Dimensión Baja fue el de Recompensa, los trabajadores indican que no es valorado su trabajo, que no hay un incentivo o una motivación para poder realizarlo mejor o cumplir con los objetivos trazados; Uno de los puntos controversiales y que el personal siempre reclama es el de la Dimensión Recompensa, la empresa debe incentivar, premiar al personal a su cargo, pues si esto no sucede, ocurrirá las renuncias de los mismos, así como que realizaran su trabajo por obligación y no por una motivación extra.

Por lo expuesto se proponer un programa de contribuya q engorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GAMMA MÉDICA

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa GAMMA MEDICA Servicios Médicos, aprobar el plan de mejora, para poder poner en práctica, para evitar falencias en la empresa.

Las capacitaciones en los trabajadores, va a fortalecer los puntos que están fallando.

Realizar un manual de organizaciones y funciones (MOF) para que el personal se sienta identificado y sepa que existe su puesto y que se sienta importante, para que realice sus actividades con mayor esfuerzo y pueda de esta manera cumplir con los objetivos.

Las relaciones de los altos directivos con el personal que labora debe ser siempre de manera cordial, y se debe aceptar las opciones que indica el trabajador para el beneficio de la empresa.

Las reuniones de camaradería en la empresa deben primar una vez al mes, o cuando algún trabajador sea su onomástico, para que se sienta un ser importante y este punto haga que se identifique mejor con la empresa.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), págs. 27–30.
- Bohórquez, B y Vásquez, D. (2002): Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. *Relaciones Industriales*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Casana, M (2015). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AZUCARERA DE CHIQUITOY”. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_A_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Chacón, V. (2015). Análisis del Clima Organizacional de la empresa Representaciones CEM, Ubicada en Chiquimula, Chiquimula. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.
- Díaz, M. (2015, Julio 21). Definición de empresa y sus funciones. El ejemplo de The Coca Cola Company. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/>
- Echezuria, A. & Rivas, A. (2001). Estudio de clima organizacional en la unidad de RRHH en una muestra de organismos públicos y empresas privadas. Trabajo de grado para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Goncalves, A (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

- Hampton, R. (1989). Administración. Mc Graw Hill.
- Hogg, M., & Vaughan, G. (2010). Psicología social. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Inga, J (2015). "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL 2015". Recuperado de:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/7/3/INGA%20PAUCAR%20JENNY-SATISFACCION%20LABORAL%20DE%20LAS%20ENFERMERAS.pdf>
- Koontz, H y Wihrich, H. 1988. Administración, una perspectiva global. Mc Graw Hill.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). Motivation and Organizational Climate. Boston: Division of Research Graduate school of Business Administration Harvard University.
- Márquez, M. (2001). Clima Organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Montoya, D. (2016). "Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del Personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Peru 2015". Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7490>
- Muray, S. (1984). *EcuRed*. Obtenido de Tablas de frecuencias:
http://www.ecured.cu/Tablas_de_frecuencias
- Olaz, A. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. Paper - Revista de Sociología. España: Universidad de Murcia. N° 91.
- Ramírez, R. (2015). Solución de conflictos en las organizaciones. Ensayo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-conflictos-en-las-organizaciones-ensayo/>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional(10a. ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.

- Robbins, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.
- Ruiz, E, Reyes, B & Suárez, O. (2014). Clima y Satisfacción Laboral en el personal docente y no docente de la IE N° 82753, Distrito de Llapa, Provincia San Miguel - Cajamarca 2014. Recuperado de <http://oferlindasuarezromero.blogspot.pe/2014/01/clima-y-satisfaccion-laboral-en-el.html>
- Silva, R. (2009). Factores que Afectan el Clima Organizacional. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos66/factores-contra-clima-organizacional/factores-contra-clima-organizacional2.shtml#ixzz4lpHk9fWA> [Consulta (Junio) del (2017)]
- Silva, M. (1996). El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención. Barcelona: Editorial Universitaria de Barcelona (EUB).
- Vanhuynegem, P. (28 de Abril de 2017). La Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario El Peruano. Perú. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-la-seguridad-y-salud-el-trabajo-54338.aspx>
- Tuban, R. (2000): "El clima organizacional", en www.intermanager.com, 2004.

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.					

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 28 de Abril de 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-


El suscrito:
URSULA SALLY RUEDA MARTEL con DNI **42060581**

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
**PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS – LIMA 2017.**

presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION, de la Facultad de
CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa académico de
ADMINISTRACION, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de
Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de
uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la
Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la
siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RUEDA MARTEL URSULA SALLY	42060581	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

RUEDA MARTEL, URSULA SALLY

Apellidos y nombres

42060581

DNI N°

2142817090

Código N°

A DISTANCIA

Modalidad de estudio

ADMINISTRACION

Escuela académico profesional

CIENCIAS EMPRESARIALES

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

TESIS

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

**PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017**

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.
5. Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Sally Rueda





De: GONZALEZ MOSCOSO SERVICIOS MEDICOS S.A.C.

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Callao, 20 de Marzo de 2018.

Señores:
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Presente.-

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS, PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION.

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo me permito informarle lo siguiente:

Que, nuestra empresa está en plena disposición de apoyar a la estudiante **RUEDA MARTEL URSULA SALLY**, identificada con DNI N° 42060581, en la realización de su Trabajo de Investigación, llamado **“PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017”**, comprometiéndonos en brindar la información y el apoyo necesario hasta la consecución del mismo.

Sin otro particular me suscribo de Usted, quedando como siempre a sus gratas órdenes.

Atentamente,


GONZALEZ MOSCOSO SERVICIOS MEDICOS SAC
.....
JESUS GONZALEZ MOSCOSO
GERENTE GENERAL

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		GHITSY YBETH RUIZ HIDALGO
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	RECURSOS HUMANOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	JEFE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL
PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RUEDA MARTEL URSULA SALLY	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. • Evaluar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. • Proponer un programa que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. 	
MARQUE CON UNA (X) EL SIGUIENTE CUESTIONARIO CON CADA AFIRMACIÓN DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS DE LA EMPRESA.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 53 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
ESTRUCTURA		
1. En esta organización las tareas están claramente definidas. a).... b)... .c)... d)... e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p>2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. Conozco claramente las políticas de esta organización a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta). a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(P) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
RESPONSABILIDAD	
<p>11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta</p>	<p>TA(A) TD()</p>

<p>organización, casi todo se verifica dos veces. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificando con él. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>13. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. En esta organización salgo adelante cuando tomé la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>RECOMPENSA</p>	
<p>18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>21. En esta organización hay muchísima crítica. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Cuando cometo un error me sancionan. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
RIESGO	
<p>24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
CALIDEZ	
<p>29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. Esta organización se caracteriza</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p>

<p>por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
APOYO	
<p>34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>39. Me siento orgulloso de mi desempeño. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

ESTANDARES	
<p>40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
CONFLICTO	
<p>45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<u>9</u>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
IDENTIDAD	
<p>50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<u>9</u>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<u>9</u>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<u>9</u>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>53. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<u>9</u>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>80</u> N° TD <u>7</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p style="text-align: center;"><u>7</u></p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p style="text-align: center;"><u>7</u></p>	



Ghissy Y. Ruiz Hidalgo
 Lic. Administración
 CLAD 10774

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		TATIANA PATRICIA VIZCARRA LÓPEZ	
	PROFESIÓN	CONTADOR	
	ESPECIALIDAD	SISTEMAS	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS	
	CARGO	CONTADOR GENERAL	
PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017.			
DATOS DE LOS TESISTAS			
NOMBRES	RUEDA MARTEL URSULA SALLY		
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION		
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario		
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.		
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> Identificar el clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. Evaluar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. Proponer un programa que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. 		
MARQUE CON UNA (X) EL SIGUIENTE CUESTIONARIO CON CADA AFIRMACIÓN DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS DE LA EMPRESA.			
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 53 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.		
ESTRUCTURA			
1. En esta organización las tareas están claramente definidas. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(X)	TD()	SUGERENCIAS: _____ _____
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(X)	TD()	SUGERENCIAS: _____ _____
3. En esta organización se	TA(X)	TD()	

<p>tiene claro quién manda y toma las decisiones a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Conozco claramente las políticas de esta organización a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta). a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
RESPONSABILIDAD	
<p>11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificando con él.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p>

a)... b)... .c)...d)...e)...	SUGERENCIAS: _____ _____
13. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. En esta organización salgo adelante cuando tomé la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
RECOMPENSA	
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo. a)... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. En esta organización hay muchísima crítica.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

a).... b).... c)....d)....e)...	SUGERENCIAS: _____ _____
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. Cuando cometo un error me sancionan. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
RIESGO	
24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
CALIDEZ	
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa. a).... b).... c)....d)....e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
APOYO	
<p>34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>39. Me siento orgulloso de mi desempeño.</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p>

a).... b).... c)...d)...e)...	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
ESTANDARES	
40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
CONFLICTO	
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos. a).... b)... c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

acuerdo con mis jefes. a).... b)... .c)...d)...e)...	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
IDENTIDAD	
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
53. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>80</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

CPL N° 3860

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Katherine Shirley Espinoza Aponte.	
	PROFESIÓN	Psicóloga.	
	ESPECIALIDAD	Mg. Psicología Ocupacional	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 años	
	CARGO	Psicóloga.	
PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017.			
DATOS DE LOS TESISISTAS			
NOMBRES		RUEDA MARTEL URSULA SALLY	
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		<p>GENERAL Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. Evaluar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. Proponer un programa que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. 	
MARQUE CON UNA (X) EL SIGUIENTE CUESTIONARIO CON CADA AFIRMACIÓN DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS DE LA EMPRESA.			
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 53 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
ESTRUCTURA			
1. En esta organización las tareas están claramente definidas. a).... b)... .c)...d)...e)...		TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
SUGERENCIAS:		_____	
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas. a).... b)... .c)...d)...e)...		TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
SUGERENCIAS:		_____	
3. En esta organización se		TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()

<p>tiene claro quién manda y toma las decisiones a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. Conozco claramente las políticas de esta organización a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta). a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
RESPONSABILIDAD	
<p>11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificando con él.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p>

a).... b)... .c)...d)...e)...	SUGERENCIAS: _____ _____
13. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. En esta organización salgo adelante cuando tomé la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
RECOMPENSA	
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. En esta organización hay muchísima crítica.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

a)... b)... .c)...d)...e)...	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23. Cuando cometo un error me sancionan. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
RIESGO	
<p>24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
CALIDEZ	
<p>29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa. a)... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
APOYO	
<p>34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño. a).... b)... .c)...d)...e)...</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>39. Me siento orgulloso de mi desempeño.</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p>

a).... b)... .c)...d)...e)...	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
ESTANDARES	
40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
CONFLICTO	
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos. a).... b)... .c)...d)...e)....	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

acuerdo con mis jefes. a).... b)... .c)...d)...e)...	SUGERENCIAS: _____ _____
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
IDENTIDAD	
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
53. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses. a).... b)... .c)...d)...e)...	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>53</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	_____

.....
Dra. Katherine S. Espinoza Ponte
Psicóloga
C. Ps.P 26256

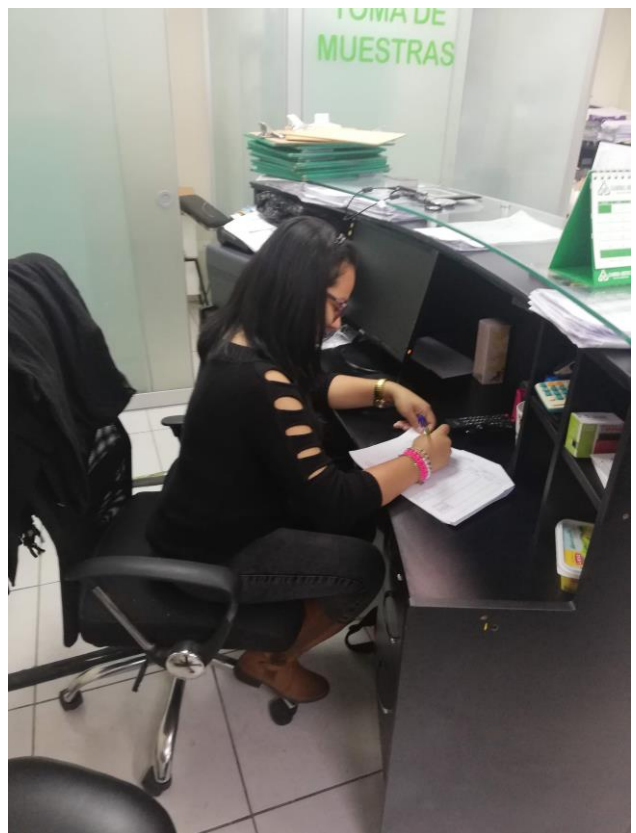
JUEZ - EXPERTO

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE TESIS: PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017, DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFECIONAL DE ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA	INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional que tiene la empresa GAMMA MÉDICA Servicios Médicos, Lima -2017?	Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017.	Existe un nivel medio de clima organizacional en la empresa Gamma Medica Servicios Médicos, Lima - 2017	Clima Organizacional	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.	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.	Estructura	Porcentaje obtenido de la percepción de los trabajadores en relación a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones	Nominal	CUESTIONARIO: Según el Cuestionario Organizational Climate Questionnaire (OCQ) e Litwin & Stringer
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. Evaluar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. Proponer un programa que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de GAMMA MEDICA Servicios Médicos - Lima 2017. 					Responsabilidad	Puntaje obtenido en relación a la percepción de los trabajadores sobre su autonomía en la toma de decisiones.		
						Recompensa	Puntaje obtenido de la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.		
						Riesgo	Puntaje obtenido en cuanto al sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que imponen.		
						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.		
						Apoyo	Porcentaje obtenido de la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización.		
						Estándares	Puntaje obtenido en relación a la percepción del empleado sobre las normas de rendimiento de la empresa.		
						Conflicto	Porcentaje obtenido respecto 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.							

Fuente: Elaboración propia

FOTOGRAFIAS QUE EVIDENCIAN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA TESIS - POLICLINICO GAMMA MEDICA




ACTA DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, **CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO**, Coordinador de Investigación de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0724-FACEM-USS-2017**, del (los) egresado (s) **RUEDA MARTEL URSULA SALLY**, autores de la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS – LIMA 2017, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de noviembre del 2019


Mg. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo
DNI N° 16736514

PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MEDICOS - LIMA 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	www.goodhope.org.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	1%

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0724 - FACEM-USS-2017**

Chiclayo, 31 de julio del 2017.

VISTO:

El oficio N° 810-2017/FACEM-USS, de fecha 31 de Julio del 2017, en el que el Decano de la FACE, Dr. Max F. Urbina Cárdenas y la relación de Proyectos de Tesis de los estudiantes del IX ciclo de la EAP de Administración del semestre académico 2017-I, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.


Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo de la EAP de Administración del semestre académico 2017-I, modalidad virtual, a cargo del docente Wong Aitken Higinio Guillermo, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.
Max Fernando Urbina Cárdenas
Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mory Guariza
Mg. Señora Mory Guariza
SECRETARIA ACADÉMICA

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc. Escuela, Archivo

www.uss.edu.pe

ALUMNO	TITULO DE INVESTIGACION	LINEA DE INVESTIGACION
ARMAS FLOREZ MARICARMEN	EL CÍRCULO DE CALIDAD Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP), SEDE LIMA 2017.	GESTION Y COMPETITIVIDAD
AYULO ARAUJO FREDDY DIJALMA	FACTORES QUE INFLUYEN SOBRE LA APRECIACIÓN DEL PRECIO DE LAS VIVIENDAS EN LA ZONA DE SAN ISIDRO - LIMA - PERÚ – AÑO 2017.	GESTION Y COMPETITIVIDAD
CACERES LUQUE, GIANMARCOS AUGUSTO	EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA ANTIGÜEDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, LIMA 2017.	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
CASTRO SOTELO ROSEMERY ELIZABETH	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL CONTAC CENTER EN UN BANCO DE LIMA, 2017.	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
CHANAME GUERRERO MONICA ELIZABETH	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CONSUMO DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, CHICLAYO 2017	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
CORDOVA ELERA ALEIDY MIGDALI	DIAGNOSTICO DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VILAES DEL NORTE - PIURA 2017	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
FERNANDEZ SEGURA DALIA ISABEL	ANÁLISIS DEL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA ESTATUS PERU SAC Y PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA. LIMA 2017.	GESTION Y COMPETITIVIDAD
JARA FUSTAMANTE BRITALDO ALADINO	CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO – 2017.	GESTION Y COMPETITIVIDAD
LARIOS RODRIGUEZ SANDRA ESTHER	EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN – CHICLAYO, AÑO 2017	GESTION Y COMPETITIVIDAD
LOZADA CASARO ALAN ROBERTO	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE PERUANO BRASILEÑO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO PARA EL AÑO 2017.	EMPREDEDURISMO Y PLANES DE NEGOCIO
MACRI' LUCIO	APLICACIONES DE FONDOS MUTUOS DE INVERSIÓN EN LA GESTIÓN FINANCIERA. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA CARTAVIO S.A (2011-2016).	AUDITORIA, FINANZAS Y PROY DE INVERSION
MANCHAY VEGA RUTH DAMARI	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA NUEVA CAJAMARCA - AÑO 2017.	GESTION Y COMPETITIVIDAD
PARAVECINO GALLARDO HUGO HUMBERTO	ESTUDIO DE MERCADO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE JARABE DE LICOR DE FRESAS EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA - 2017.	EMPREDEDURISMO Y PLANES DE NEGOCIO
ROJAS GALLEGOS JUSTINO MANUEL	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA DE TRANSPORTES DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SÁENZ PNP – 2017.	GESTION Y COMPETITIVIDAD
RUEDA MARTEL URSULA SALLY	PROPUESTA DE MEJORA BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GAMMA MEDICA SERVICIOS MÉDICOS - LIMA 2017.	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

