

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Autora : Bach. Elizabet Martinez Espinoza.

Asesora : Dra. Enf. Sonia Tejada Muñoz.

CHACHAPOYAS – PERÚ

2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Autora : Bach. Elizabet Martinez Espinoza.

Asesora : Dra. Enf. Sonia Tejada Muñoz.

CHACHAPOYAS – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme brindado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre por ser la luz de mis ojos, el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional.

A mis hermanos quienes han velado por mí durante este arduo camino, y siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo emocional y económico.

AGRADECIMIENTO

Al personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza por haber brindado su tiempo y poder realizar este trabajo de investigación.

A mi Alma mater, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, especialmente a la Escuela Profesional de Enfermería y a sus docentes por brindarme día a día sus conocimientos.

A la Dra. Sonia Tejada Muñoz, por guiarme, por su tiempo y aporte que brindo en este trabajo de investigación como asesora.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Ph. Dr. Jorge Luis Maicelo Quintana

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Lujan Espinoza

Vicerrectora de Investigación

Dr. Policarpio Chauca Valqui

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

Mg. Wilfredo Amaro Cáceres

Director de la Escuela Profesional de Enfermería

VISTO BUENO DE LA ASESORA

Yo, Sonia Tejada Muñoz identificado con DNI N° 33409092 con domicilio legal en el Jr. Recreo N° 399, actual docente asociada a tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Doy el visto bueno al informe final de tesis titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS , CHACHAPOYAS, 2017.”**, elaborado por la bachiller Elizabet Martinez Espinoza de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Por lo tanto.

Firmo la presente para mayor constancia

Chachapoyas, 16 de noviembre del 2017.

Dra.Enf.Sonia Tejada Muñoz

DNI N° 33409092

JURADO DE TESIS

(RESOLUCIÓN DECANATURAL N°222 - 2016-UNTRM-VRAC/F.C.S)

Dr. Policarpio Chauca Valqui
Presidente

Mg. Wilfredo Amaro Cáceres
Secretario

Mg. Oscar Pizarro Salazar
Vocal

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Autoridades universitarias	v
Visto bueno de la asesora	vi
Jurado de tesis	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	5
III. MARCO TEÓRICO	6
3.1. Antecedentes	6
3.2. Base teórica	10
IV. MATERIAL Y MÉTODO	18
4.1. Diseño de investigación	18
4.2. Universo muestral	18
4.3. Métodos , técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos	19
4.4. Análisis y presentación de datos	21
V. RESULTADOS	22
VI. DISCUSIÓN	30
VII. CONCLUSIONES	37
VIII. RECOMENDACIONES	38
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017.	22
Tabla 02: Nivel de clima organizacional según dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.	24
Tabla 03: Nivel de clima organizacional según dimensiones: liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.	26
Tabla 04: Nivel de clima organizacional según condición laboral del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017.	28

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.	22
Figura 02: Nivel de clima organizacional según dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.	25
Figura 03: Nivel de clima organizacional según dimensiones: liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.	27
Figura 04: Nivel de clima organizacional según condición laboral del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.	28

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Operacionalización de le variable	45
Anexo 02: Matriz de consistencia	48
Anexo03: Evaluación de la validez del instrumento de medición mediante prueba binomial	50
Anexo 04: Evaluación de la confiabilidad del instrumento de medición	54
Anexo 05: Cuestionario de clima organizacional	59
Anexo 06: Relación del nivel del clima organizacional y los datos generales de identificación del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.	63

RESUMEN

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, cuyo objetivo fue: determinar el nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017. Se tuvo un población muestral de 60 participantes conformado por: 50 docentes y 10 administrativos; para la recolección de datos se utilizó el método de la encuesta, técnica el cuestionario y como un instrumento cuestionario de clima organizacional, que fue elaborado por MINSA 2008, modificado por la autora, cuya validez fue $VC=8.88178$, con una confiabilidad mediante Split Halves 0.948 y Spearman Brown 0.9733. Los resultados obtenidos fueron: el personal docente, el 14 % presenta un clima organizacional de nivel alto, el 86% nivel medio y el personal administrativo el 100% presenta nivel medio; según sus dimensiones: estructura, el 55 % nivel medio, el 33.3 % nivel bajo; motivación 70 % nivel medio y el 21.7 % nivel bajo y toma de decisiones el 53.3 % nivel medio, el 41.7 % nivel bajo; se concluye que el nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo es alto y medio en cuanto el nivel de clima organizacional sobre las dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, identidad, innovación, liderazgo, recompensa y remuneración es alto y medio , mientras que en las dimensiones estructura, motivación y toma de decisiones presentaron un nivel de clima organizacional medio y bajo.

Palabras claves: clima organizacional, personal administrativo y personal docente.

ABSTRACT

The present study was a quantitative, descriptive, observational, prospective and cross-sectional study whose objective was: to determine the organizational climate level of the teaching and administrative staff of the Faculty of Health Sciences of the National University Toribio Rodríguez de Mendoza of Amazonas, Chachapoyas 2017. It had a population sample of 60 participants conformed by: 50 teachers and 10 administrative; for the data collection, the survey method was used, the questionnaire technique and as an instrument of organizational climate questionnaire, which was elaborated by MINSA 2008, modified by the author, whose validity was $VC = 8.88178$, with a reliability using Split Halves 0.948 and Spearman Brown 0.9733. The results obtained were: teaching staff, 14 % have a high organizational climate, 86 % average level and administrative staff 100% have average level; according to its dimensions: structure, 55 % average level, 33.3 % low level; motivation 70 % average level and 21.7 % low level and decision making 53.3 % average level, 41.7 % low level; it is concluded that the level of organizational climate of the teaching and administrative staff is high and medium as the level of organizational climate on the dimensions of communication, conflict and cooperation, comfort, identity, innovation, leadership, reward and remuneration is high and medium, while in the dimensions structure, motivation and decision making they presented a medium and low organizational climate level.

Key words: organizational climate, administrative staff and teaching staff.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social (Segredo, 2013, p.3).

En Costa Rica se puede observar en las opiniones de los colaboradores que el 73 % de los consultados expresó que el clima organizacional actual le permite ser productivo, mientras que un 24 % respondió negativamente y un 3 % no sabe o no se pronuncia al respecto. La satisfacción laboral y el clima organizacional son claves para el éxito de una organización, porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus colaboradores. Por ello, en las instituciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional (Vega, 2012, p.99).

También se considera en Estados Unidos que se obtienen un nivel aceptable (70.2 %) y regular (26.3 %) con respecto al clima organizacional. Así, se determina nivel aceptable del clima organizacional y de las dimensiones estructura, recompensa e identidad y un nivel regular con respecto a la dimensión relaciones (Aguado, 2012, p.29).

En Venezuela considera que el estado del clima organizacional aporta validez para una buena comunicación laboral, determinado el 69 % por la alternativa siempre, 22 % casi siempre, lo cual indica que este indicador es importante considerarlo en el clima organizacional (Quintero, 2008, p.44).

La imprescindible búsqueda del elemento motivante en su capital humano, el necesario clima organizacional institucional, unido a las interrelaciones sistémicas entre los actores en cada nivel docente, asistencial y administrativo, serían la garantía del éxito esperado y los convertiría en factores definitorios apoyados en una gestión comunicativa personal y abierta en los colectivos de cada área del proceso, para favorecer los pasos que a partir de los conocidos antecedentes promovidos en los principales eventos científicos y organizativos de la etapa transcurrida, desarrollen el marco político ideológico propicio para aglutinar todos los factores (Pérez, 2015, p.1).

Los estudios demuestran que el clima y la satisfacción constituyen una mejora en la no solo del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Según estudios en el Perú, cuyos resultados son frecuentemente climas desfavorables encontrándose que , 50 % considera la relación con sus compañeros , 47 % no se brindan beneficios socioeconómicos a justados a la realidad , 66 % considera que el jefe no se preocupa por incentivar a su personal, como respuesta se da un inadecuado clima organizacional (Monteza,2012.p.12). Así mismo en Arequipa se refiere una escala que comprendida entre los 94 a 147 puntos, la cual indica que el nivel de clima organizacional es de nivel medio (Becerra, 2017, p.62).

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas no se encuentra ajena a esta problemática ya que frecuentemente se evidencia relaciones interpersonales negativas un tanto conflictivas entre docentes, estudiantes y personal administrativo generando disconformidad en el ambiente de trabajo que en ciertas ocasiones impulsa a dejar esta labor y empezar a buscar alternativas en otras instituciones.

Para llevar a cabo la investigación se requirió de investigaciones que ayudaron a dar forma la investigación contribuyendo con su información obtenida de las cuales fueron: Chauca, P. (2010), Chachapoyas-Amazonas, en su trabajo de investigación titulado: Factores que determinan el clima organizacional en docentes y administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y concluyó que a nivel general el 51.16 % del personal administrativo contratado considera el clima organizacional como alto, y normal el 45.80 % y en el caso del personal administrativo nombrado el 54.54 % considera el clima organizacional alto y solo el 45.45 % normal promedio y ninguno como bajo. Matassini, R. (2012). Lima-Perú, en su trabajo de investigación titulado: Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla - Callao y su conclusión fue que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes y el clima organizacional de una institución educativa. Reyes, E. (2009), Lima-Perú, en su trabajo de investigación titulado: clima organizacional y salud mental laboral en la universidad sus conclusiones fueron que la labor se realiza bajo presión y considerando que las cosas son urgentes, que la planificación no cumple con sus objetivos institucionales, sin embargo se siguen las reglas y las tareas derivadas de la

misma se cumplen, las relaciones interpersonales entre ellos no son buenas, hay conflictos, inadecuada comunicación, recarga de trabajo, ausencia de espacios para compartir; Segredo, A. (2003), Cuba, en su trabajo de investigación titulado: percepción del clima organizacional por directores del policlínico su conclusión fue que el clima organizacional que perciben los directores de áreas de salud en el lugar que se desempeñan no es satisfactorio, se encuentran como las dimensiones más afectadas la motivación y la reciprocidad.

La presente investigación se realiza porque hoy en día una de las debilidades del clima organizacional es la relación que existe entre personal administrativo, docentes y estudiantes; dejando de lado los valores e interrelación que debe existir entre estos, ambos no proporcionan las herramientas suficientes para desempeñarse adecuadamente en su entorno pedagógico. Es pertinente recoger información donde se pueda conocer las diferentes dimensiones del clima organizacional y de esta manera contribuir al bienestar de los actores de la calidad educativa superior universitaria con un buen servicio educativo y una mayor satisfacción en el ámbito académico - laboral.

Con el presente estudio se pretende que todo el personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud reconozca sus respuestas personales y emociones, y logre controlarlos, con la finalidad de que el impacto que genera en su entorno sea positivo. A partir del cual se pueden plantear propuestas de mejora continua referente al clima organizacional, la cual permitan contar con la habilidad de conocerse, dialogar, manejar sus emociones y entender a los demás, y todo esto conlleve a establecer habilidades personales, realizar trabajos en equipo y buscar la solución de problemas.

Es así que se plantea la siguiente interrogante. ¿Cuál es el clima organizacional del personal docente y administrativo Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017?, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, y el objetivo específico fue: Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones del personal docente y administrativo

de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de
Mendoza de Amazonas.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.
- Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.
- Identificar el nivel de clima organizacional según condición laboral del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación:

A nivel internacional

Pérez Herrera et al. (2011). Medellín-Colombia, en su trabajo de investigación titulado: Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario. El objetivo fue caracterizar psicométricamente un instrumento de medición de clima organizacional para instituciones de educación superior. El tipo de estudio fue transversal. Se obtuvo una muestra total de 662 participantes. Los resultados para el instrumento en general se obtiene una media de 90,6 una desviación estándar de 15.2, una varianza de 230,5, para un total de 26 ítems, depurados antes del análisis por consenso de pares y a través del análisis de confiabilidad, que representan al final las dimensiones del cuestionario que se presenta. En conclusión se observa un instrumento que mide el clima organizacional, siendo este instrumento unidimensional en su totalidad. Igualmente se observa una mejora sustancial en el ajuste de los ítems de acuerdo a los métodos tradicionales en psicometría como lo son: el análisis por pares, el análisis escalar y el análisis factorial, características psicométricas que refieren a la validez tanto interna como de constructo de la prueba.

Segredo, A. (2003). Cuba, en su trabajo de investigación titulado: percepción del clima organizacional por directores del policlínico. El objetivo fue identificar la percepción de los directores de áreas de salud sobre clima organizacional en sus instituciones. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal. El universo de estudio estuvo constituido por 335 directores de áreas y participaron un total de 301. En conclusión el clima organizacional que perciben los directores de áreas de salud en el lugar que se desempeñan no es satisfactorio, se encuentran como las dimensiones más afectadas la Motivación con sus cuatro categorías con cifras entre 2.9 y 1.3 y la Reciprocidad con las categorías: aplicación al trabajo con un promedio de 2.4 y la retribución con 2.8, por lo que se encuentran debajo del límite inferior medio aceptado.

A nivel nacional

Barriga, R. (2016). Lima-Perú, en su trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María - Lima, 2016, cuyo objetivo fue: Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016. El diseño de la investigación estranseccional, correlacional, causal, bivariada, transversal. La población estuvo conformada por 80 y la muestra es de 40 docentes. Los resultados sobre la frecuencia del clima organizacional fueron: 15,0 % (6) respondieron totalmente en desacuerdo; 32,5 %, (13) en desacuerdo, 15 % (6) ni en acuerdo ni en desacuerdo, 22,5 (9) de acuerdo y 15 % (6) totalmente de acuerdo .Se concluye que la mayor respuesta es en desacuerdo 32,5 % y que el 62,5 % se encuentra ni en acuerdo, ni en desacuerdo; y existe relación entre clima organizacional y el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate.

Ortega, C. (2015). Lima-Perú, en su trabajo de investigación titulado: Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima, cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera las competencias laborales influye en el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima a fin de mejorar el nivel del clima organizacional. El tipo de investigación fue correlacional y diseño no experimental. La muestra fue de 161 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo aleatorio. Los resultados fueron el 50 % señala que el clima organizacional es favorable lo que da cuenta que los aspectos de realización, involucramiento, supervisión y condiciones laborales son aceptables, mientras que el 28,6 % medio y 19,9 % desfavorable. Las dimensiones del clima organizacional se relacionan con las dimensiones de las competencias laborales. En conclusión las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas y al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo.

Matassini, R. (2012). Lima-Perú, en su trabajo de investigación titulado: Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla-Callao, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los docentes de un colegio del distrito de La Perla de la Región Callao. El tipo de estudio fue no experimental de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 34 docentes de una institución educativa, los docentes son en su mayoría nombrados y tienen en promedio 10 años de permanencia en la institución. Los resultados sobre el clima organizacional de una institución guarda una relación directa y positiva con la inteligencia emocional de los docentes que laboran en ella, al haberse hallado una correlación de 0.536 se evidencia esta relación que nos permite afirmar que a mayores niveles de inteligencia emocional en los docentes hay una percepción más favorable del clima organizacional. En conclusión existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes y el clima organizacional de una institución educativa.

Pérez, J. (2010). Chimbote-Perú, en su trabajo de investigación titulado: El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote, cuyo objetivo general fue: Determinar el efecto que ocasiona el clima laboral y la calidad de atención al cliente en el SENATI-Chimbote. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 206 estudiantes y 19 trabajadores administrativos. Los resultados sobre clima laboral de la universidad es de 1.26 es decir, es malo. Por otro lado la media de la variable Calidad de atención al cliente es de 1.59 se ve reflejado en una insatisfacción del cliente en cuanto a la atención brindada en la institución. En conclusión se obtuvo un resultado negativo; es decir que los trabajadores perciben que en la institución hay un mal clima laboral, el 73.75 de los trabajadores perciben el clima laboral como malo, mientras el 26.3 % como regular; es decir 5 trabajadores.

Reyes, E. (2009). Lima-Perú, en su trabajo de investigación titulado: clima organizacional y salud mental laboral en la universidad. El objetivo fue medir las percepciones que sobre las relaciones laborales tienen los docentes y empleados (colaboradores) en la facultad de educación de la universidad nacional mayor de

san marcos. El tipo de investigación fue descriptiva-exploratoria-prospectiva. El tamaño de la muestra fue de 60 trabajadores distribuidos de la siguiente manera: docentes de la escuela académica profesional de educación 20, docentes de la escuela académica profesional de educación física 10 y administrativos 30. Los resultados muestran, que el personal opina que la gente trabaja con un marcado egoísmo, pensando solo en ellos mismos y no se preocupan por los otros. También perciben que no se sienten apoyados por la autoridad. Los colaboradores además sienten que tienen mucha presión en el trabajo y realizan las tareas con urgencia, además tienen recarga de trabajo. Perciben que la labor se realiza bajo presión y considerando que las cosas son urgentes, que la planificación no cumple con sus objetivos institucionales, sin embargo se siguen las reglas y las tareas derivadas de la misma se cumplen. En ambos grupos no hay interrelación entre ellos, no disponen de espacios para compartir y existe un nivel deficiente de comunicación. En conclusión las mediciones del clima organizacional para la facultad de Educación nos permite afirmar que dicho clima es crítico y precisa de soluciones urgentes en los siguientes aspectos: Las relaciones interpersonales entre ellos no son buenas, hay conflictos, inadecuada comunicación, recarga de trabajo, ausencia de espacios para compartir y se trabaja bajo presión

A nivel local

Chauca, P. (2010). Chachapoyas-Amazonas, en su trabajo de investigación titulado: Factores que determinan el clima organizacional en docentes y administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cuyo objetivo general fue: Conocer cuáles son las áreas de dificultades que presenta el clima organizacional relacionados a los trabajadores docentes administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El método de estudio fue deductivo con técnica psicométrica. La muestra estuvo conformada 217 trabajadores, 115 docentes, de los cuales 64 nombrados, 51 contratados y 102 administrativos, 22 contratados por planillas y 22 por modalidad de CAS; los resultados con relación a las áreas son las de 90.9 % al estilo de dirección seguido por las relaciones interpersonales con el 81.8 % y luego de las retribuciones y disponibilidad de recursos que son puntuados como altos. Tanto en el personal administrativo contratado nombrado como el personal docente también en las

mismas modalidades. En el nivel de percepción como el clima organizacional bajo solo el 12 % del personal docente nombrado los considera así, en el área valores colectivos. En conclusión a nivel general el 51.16 % del personal administrativo contratado considera el clima organizacional como alto, y normal el 45.80 % y en el caso del personal administrativo nombrado el 54.54% considera el clima organizacional alto y solo el 45.45 % normal promedio y ninguno como bajo. El personal docente contratado evalúa el clima organizacional como alto con el 40 % y el 60 % como normal y ninguno bajo, de igual manera el personal docente nombrado considera al clima organizacional como alto en 40 % y 52 % como normal y 8% como bajo.

3.2. Base teórica

A. Definición de clima organizacional

Conjunto de percepciones de los individuos con respecto a su medio interno de trabajo. Estas percepciones reflejan la interacción entre los elementos individuales, las características y procesos de la organización (Schneider, et al, 2011; citado por Hernández et al, 2014).

Son "las actitudes subyacentes a los valores, a las normas y a los sentimientos que los empleados tienen ante su organización" (Brunet, 2002, p.55).

Consideran al clima organizacional como las percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o institución, incluyendo qué conductas son esperadas y recompensadas (Hernández et al, 2014).

Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización" (Goncalves, 2002, p. 2).

B. Características de clima organizacional (MINSA, 2008, p.17).

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.).

C. Componentes del clima organizacional (Gibson, 1979; citado por Ramos, 2012, p.73).

- Comportamiento de los individuos (actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores, aprendizaje); los grupos e intergrupos (estructura, procesos, cohesión, normas); motivación (motivos, necesidades, esfuerzo, refuerzo); liderazgo (poder, políticas, influencia, estilo).
- Estructura de la organización (macrodimensiones, microdimensiones).
- Procesos organizacionales (evaluación del rendimiento, sistema de remuneración, comunicación, toma de decisiones).

D. Dimensiones del clima organizacional (MINSAs, 2008, pp.21-22).

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

- **Comunicación:** esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. Comprender y ser comprendido, establecer correctamente el proceso de comunicación hacer nuestro mensaje comprensible comprender el mensaje de otros (Herrera, 2005, p. 3).
- **Conflicto y cooperación:** se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

- **Confort:** esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. Así pues básicamente el objetivo de una estructura retributiva que tenga su unidad de análisis en el puesto de trabajo es la consecución de la equidad en tres niveles (Vega U. et al, 2015, p. 34).
- **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Además se conoce como relaciones entre el individuo y la realidad, activado tempranamente mediante la socialización primaria, como se va conformando la Identidad del Yo, es decir, el sentido de continuidad temporal y espacial que reflexivamente construye el individuo de sí mismo, a partir de las formas en que reaccionan los demás a sus características singulares (Vera, 2012, p.5).
- **Innovación:** cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas, es el proceso que posibilita la producción de nuevos bienes y servicios aplicando las últimas técnicas conocidas, consiste en el cambio en uno o más factores. Se puede hablar de innovación técnica (que afecta al producto o al proceso), innovación comercial, innovación financiera o incluso de carácter institucional. En general, comprende todas las etapas necesarias para el desarrollo y comercialización con éxito de productos o servicios nuevos o, para mejorar los existentes (Cornejo, 2001, p.11).
- **Liderazgo:** influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio

social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural. Es la capacidad para influir de forma no coercitiva en los miembros de un grupo para que éstos orienten sus esfuerzos hacia una tarea común de forma voluntaria y entusiasta (Angulo, 2007, p. 4).

- **Motivación:** se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. Entender, interpretar y comprender que las personas se mueven a través de estímulos que pueden ser materiales, espirituales o psicológicos (Herrera, 2005, p. 24).
- **Recompensa:** es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- **Remuneración:** este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores. Así mismo los salarios son uno de los factores de mayor importancia en la vida económica y social de toda comunidad. Los trabajadores y sus familias dependen casi enteramente del salario para comer, vestirse, pagar el alquiler de la casa en que viven y subvenir a todas sus demás necesidades. Los salarios constituyen una parte importante de los costos de producción de los empleadores (IMEPE, 2015, p. 2).
- **Toma de decisiones:** evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

E. Enfoques del clima organizacional (Matassini, 2012, p.35).

Para determinar la naturaleza del clima organizacional se han propuesto tres enfoques:

- El factor organizacional puramente objetivo: determina el clima desde un enfoque estructural. Las características de la organización determinaban la formación del clima, el cual existiría independientemente de las percepciones que tuvieran sus integrantes (Guillen, 2000).
- El enfoque subjetivo, también denominado enfoque perceptual, fenomenológico o bien predominio de los factores individuales (Dessler, 1993).
- El enfoque interactivo o integrador: es el enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima, surge como una síntesis de los dos enfoques anteriormente expuestos, defendiendo que tanto las características de la organización como las características del individuo constituyen una determinante del clima (Litwin y Stringer ,1968).

F. Factores del clima organizacional (García, 1995; citado por Fernández, 2005, p.45).

Para lograr que el grupo trabaje con celo y entusiasmo es necesario que se mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas por el director, hay diversos factores o variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones:

- Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.
- Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.
- Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

G. Teoría en el estudio del clima organizacional

Teoría del desarrollo organizacional (Chiavenato, 2006; citado por Ortega, 2015, p.45).

El movimiento del desarrollo organizacional surgió a partir de 1962 como un conjunto de ideas sobre el hombre, la organización y el ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones. En tal sentido, el desarrollo organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento en dirección al enfoque sistémico. No se trata de una teoría administrativa, sino de un movimiento que reúne a varios autores con el propósito de aplicar las ciencias de la conducta (principalmente la teoría del comportamiento) a la administración.

Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer 1968 (citado por Matassini, 2012, p.55).

También llamada de los sistemas de organización intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización, utilizando los conceptos como motivación y clima. Según esta teoría, la percepción y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.), otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Dicha teoría permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas organizacionales y además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. La percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables:

- Causales: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras.
- Variables intermediarias: estas reflejan el estado interno y la salud de una organización, y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se

mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras.

- Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida.

3.3. Definición de términos básicos

- **Administrativo:** persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad (Gardey, 2013, p.5).
- **Cultura organizacional:** es el conjunto subyacente de valores, creencias, entendimientos y normas clave compartidos por los empleados. Estos valores y normas subyacentes pueden estar relacionados con el comportamiento ético, el compromiso con los empleados, la eficiencia o el servicio al cliente, y ofrecen el pegamento para mantener juntos a los miembros de la organización. La cultura de una organización no está escrita, pero se puede observar en sus historias, slogans, ceremonias, forma de vestir y distribución de la oficina (Daft, 2010, p.18).
- **Clima organizacional:** percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (MINSAL, 2008, p.16).
- **Comportamiento humano:** es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la persuasión, la coerción y la genética (Daft, 2010, p.15).
- **Docente:** Es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte (Gardey, 2013, p.8).
- **Docente universitario:** es el que conduce el proceso de enseñanza-aprendizaje de su propia área, es el que contribuye también a formar la personalidad total del universitario en los aspectos intelectual, cultural, artístico, deportivo, ético y religioso; en los campos de la salud física y mental; en la maduración de la

personalidad; en la actitud de servicio a la sociedad en la cual vivimos. Personalidad total que deberá caracterizar al egresado (Neira, 2008, p. 5).

- **Organización:** son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno (Daft, 2010, p.11).
- **Insatisfacción:** sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se cubre una necesidad. Cosa que provoca malestar o disgusto (Diccionario Manual de la lengua española, 2007, p.1).
- **Relaciones interpersonales:** son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, etc. (Neira, 2008, p. 7).
- **Percepción:** determinado conocimiento, a una idea o a la sensación interior que surge a raíz de una impresión material derivada de nuestros sentidos (Diccionario Manual de la lengua española, 2007, p.1).
- **Recursos humanos:** Se denomina a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas (Daft, 2010, p.10).
- **Satisfacción laboral:** es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (Daft, 2010, p.11).

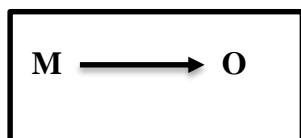
IV. MATERIAL Y MÉTODO

4.1. Diseño de investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo; según la intervención del investigador de tipo observacional; en cuanto a la planificación de toma de datos fue de tipo prospectivo; según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio transversal; según el número de variables de interés fue de análisis estadístico descriptivo simple (Supo, 2015, pp. 6-13).

Cuantitativo: porque permitió evaluar la variable mediante un análisis estadístico y probar teorías; descriptivo: porque permitió describir parámetros en la población de estudio a partir de una muestra; de tipo observacional: porque no existió intervención del investigador, ya que los datos reflejaran la evolución natural de los eventos; prospectivo: porque los datos necesarios para el estudio fueron recogidos a propósito de fuentes primarias y transversal: porque la variable se midió en una sola ocasión. (Supo, 2015, pp. 6-13).

Donde tuvo el siguiente diagrama de investigación:



Donde:

M = Personal docente y administrativo

O = Clima organizacional

4.2. Universo muestral

Universo: estuvo constituido por 97 personas de las cuales fueron: 85 docentes y 12 administrativos de la Facultad de Ciencias de la Salud del ciclo académico 2017– I.

(Fuente: Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud).

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

- ✓ Participación voluntaria, previa información.

- ✓ Personal docente y administrativo del Departamento Académico de Salud Pública, nombrado y contratado, que se encuentren en la fecha programada de aplicación del cuestionario

Criterios de exclusión

- ✓ Personal docente y administrativo que laboren en la Facultad Ciencias de la Salud que se encuentre con licencia.
- ✓ Personal docente y administrativo que laboren en la Facultad Ciencias de la Salud que se encuentre de vacaciones.
- ✓ Docentes jurados y asesores; porque saben lo que se pretende encontrar a través de la aplicación del instrumento.
- ✓ Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud; porque su jefe es el Rector, quien no pertenece al Departamento de Salud Pública.

Población: gracias a los criterios de inclusión la muestra estuvo constituida por 60 personas: 50 docentes y 10 administrativos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Muestra: estuvo constituida por el 100% de población de estudio que suman 60 personas. El tipo de muestra es no probalístico por conveniencia.

4.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento

a. Método

El método utilizado fue la encuesta (Pineda, 2008, p. 132).

b. Técnicas

Se utilizó el cuestionario (Pineda, 2008, p. 132).

c. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario sobre clima organizacional elaborado por (MINSAL, 2008) modificado por la autora, el que se aplicó al personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Consta de: presentación, instrucciones, preguntas sobre datos personales y preguntas relacionadas al clima organizacional según las dimensiones consta de 5 ítems: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación,

recompensa, remuneración, toma de decisiones; el cual está conformado por 55 preguntas (anexo 04) , el cual tuvo el siguiente calificativo:

La categorización de la variable es:

- ✓ Nivel alto = 202 a 275 puntos.
- ✓ Nivel medio = 129 a 201 puntos.
- ✓ Nivel bajo = 55 a 128 puntos.

La categorización según la dimensión:

- ✓ Nivel alto = 19 a 25 puntos.
- ✓ Nivel medio = 12 a 18 puntos.
- ✓ Nivel bajo = 5 a 11 puntos.

La categorización cada ítem tiene 5 alternativas

- ✓ Totalmente en desacuerdo (1).
- ✓ En desacuerdo (2).
- ✓ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3).
- ✓ De acuerdo (4).
- ✓ Totalmente de acuerdo (5).

Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento de clima organizacional fue elaborado por MINSA 2008, validado por juicio de expertos, a través de la metodología de focus group y la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1. Fue modificado por la autora teniendo una validación del contenido del instrumento realizado mediante juicio de expertos que estuvo conformado por 05 profesionales y para la validez de constructo se utilizó la prueba de Binomial con un valor de 8.88178 (Anexo 03) para la mayoría de los ítems siendo altamente significativo. La confiabilidad del instrumento se determinó a través de la aplicación de las pruebas estadísticas: Split Halves = 0.948, Spearman Brown = 0.9733, cuyo valor indica que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad (Anexo 04).

Procedimiento

Para el procedimiento de recolección de datos se tomó en cuenta las siguientes etapas:

1. Se seleccionó y elaboró el instrumento de medición teniendo en cuenta la operacionalización de variables, luego se procedió a validar el instrumento a través de juicio de expertos y se aplicó la prueba piloto para su confiabilidad.
2. Luego se solicitó el permiso al decano de la Facultad Ciencias de la Salud para la aplicación del instrumento.
3. Una vez autorizado el permiso, se aplicó el instrumento al personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud visitando a cada uno de sus ambientes, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.
4. A cada personal docente y administrativo se aplicó el instrumento en un tiempo de 15 minutos.
5. Como última etapa del proceso se elaboró la tabulación de los datos obtenidos para su respectivo análisis estadístico.

4.4. Análisis de datos

Los datos obtenidos se analizaron estadísticamente con ayuda del software SPSS versión 21, la hoja de cálculo Excel 2016.

Para el análisis de datos se realizaron técnicas estadísticas descriptivas (porcentajes, promedio, distribución de frecuencias).

Para la interpretación de datos se tomó en cuenta el marco teórico y las investigaciones consideradas como antecedente.

Los resultados se presentaron mediante tablas y figuras de barras.

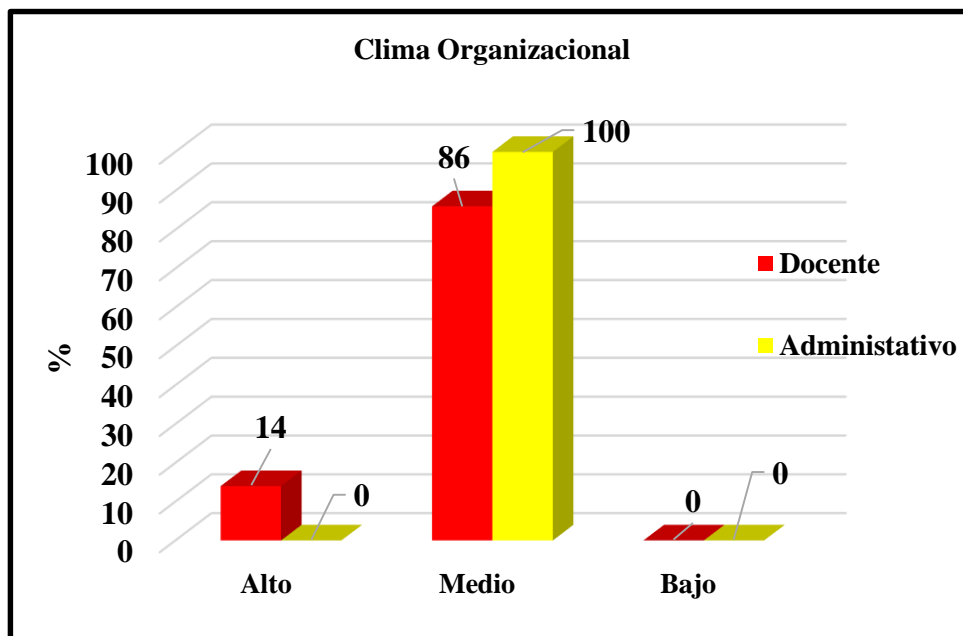
V. RESULTADOS

Tabla 01: Nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.

Clima organizacional según tipo de trabajo				
Nivel	Docente		Administrativo	
	fi	%	fi	%
Alto	7	14	0	0
Medio	43	86	10	100
Bajo	0	0	0	0
Total	50	100	10	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.

Figura 01: Nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.



Fuente: tabla 01

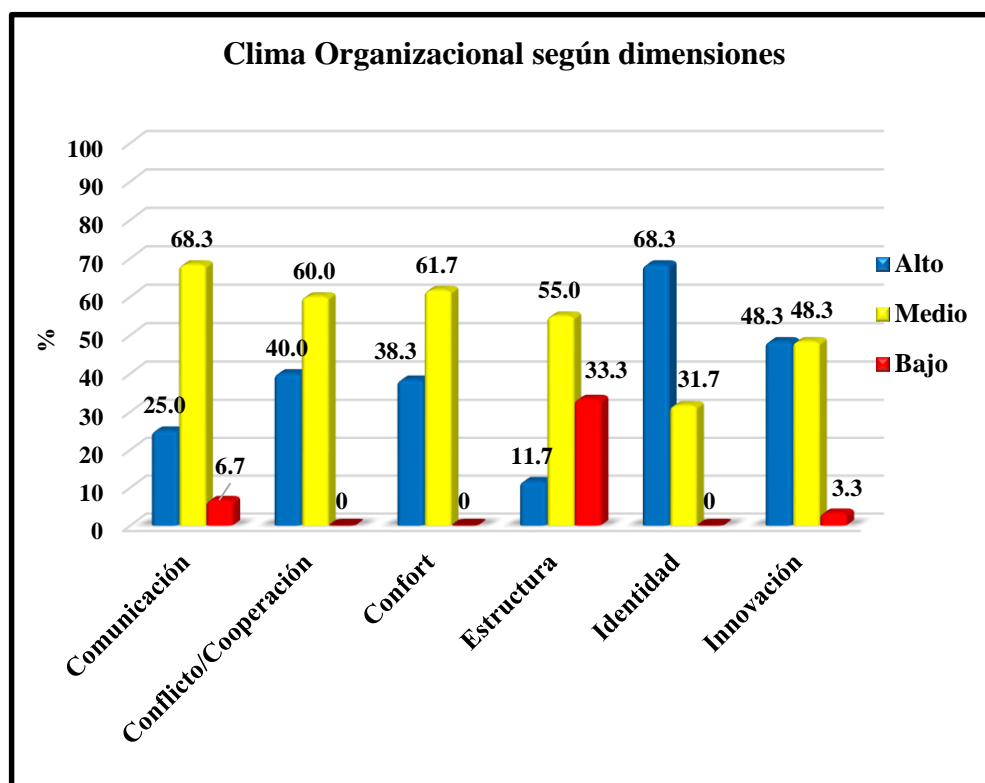
En la tabla y figura 01: se observa que del 100 % (60) docentes de la Facultad Ciencias de la Salud; el 86 % (43) presentaron un clima organizacional de nivel medio, el 14 % (7) de nivel alto y el 0 % de nivel bajo. Del 100 % (10) de personal administrativo, el 100 % presenta un clima organizacional de nivel medio, el 0 % nivel alto y el 0 % de nivel bajo.

Tabla 02: Nivel de clima organizacional según dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.

Clima Organizacional según dimensiones												
Nivel	Comunicación		Conflicto y cooperación		Confort		Estructura		Identidad		Innovación	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	15	25	24	40	23	38.3	7	11.7	41	68.3	29	48.3
Medio	41	68.3	36	60	37	61.7	33	55	19	31.7	29	48.3
Bajo	4	6.7	0	0	0	0	20	33.3	0	0	2	3.3
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.

Figura 02: Nivel de clima organizacional según dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.



Fuente: tabla 02

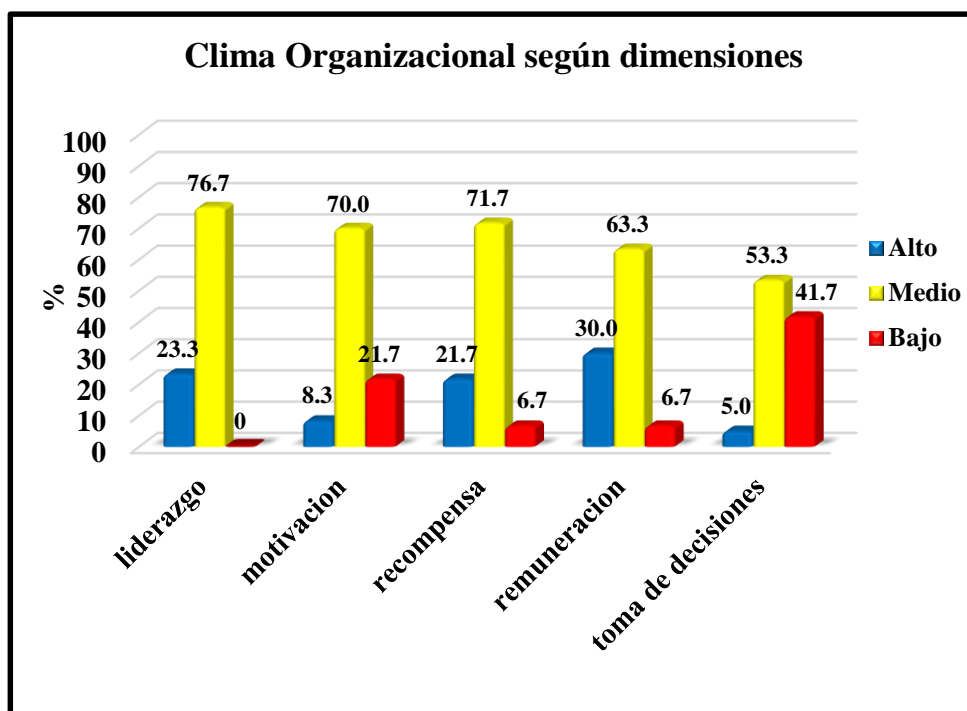
En la tabla y figura 02: se observa que del 100 % (60) del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud presentan un clima organizacional; según las dimensiones: comunicación , el 68.3 % (41) presenta nivel medio, el 25 % (15) nivel alto, y el 6.7 % (4) nivel bajo; según dimensión conflicto y cooperación , el 60 % (36) presenta nivel medio, el 40 % (24) nivel alto, y el 0 % nivel bajo; según dimensión confort el 61.7 % (37) presentan nivel medio ,el 38.3 % (23) nivel alto, y el 0 % nivel bajo; según dimensión estructura, el 55 % (33) presentan nivel medio, el 33.3 % (20) nivel bajo y el 11.7 % (7) nivel alto; según dimensión identidad el 68.3 % (41) presentan nivel alto , el 31.7 % (19) nivel medio y 0 % nivel bajo; según dimensión innovación el 48.3 % (29) presentan nivel alto , el 48.3 % (29) nivel medio y el 3.3 % (2) nivel bajo.

Tabla 03: Nivel de clima organizacional según dimensiones: liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.

Clima Organizacional según dimensiones										
Nivel	Liderazgo		Motivación		Recompensa		Remuneración		Toma de decisiones	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	14	23.3	5	8.3	13	21.7	18	30	3	5
Medio	46	76.7	42	70	43	71.7	38	63.3	32	53.3
Bajo	0	0	13	21.7	4	6.7	4	6.7	25	41.7
Total	60	100	10	100	60	100	60	100	60	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.

Figura 03: Nivel de clima organizacional según dimensiones: liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.



Fuente: tabla 03

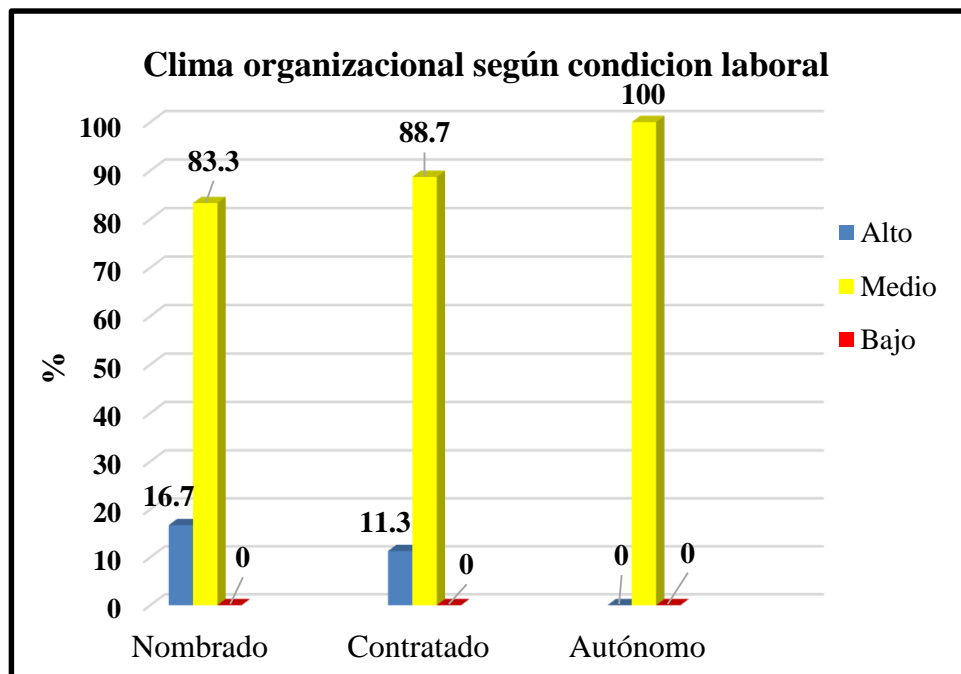
En la tabla y figura 03: se observa que del 100% (60) del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud, presentan un clima organizacional según la dimensión liderazgo , el 76.7 % (46) nivel medio , el 23.3 % (14) nivel alto y el 0 % de nivel bajo; según dimensión motivación, el 70 % (42) nivel medio, el 21.7 % (13) nivel bajo y el 8.3 % (5) nivel alto; según dimensión recompensa , el 71.7 % (43) nivel medio , el 21.7 % (13) presentan nivel alto, y el 6.7 % (4) nivel bajo; según dimensión remuneración el 63.3 % (38) nivel medio, el 30 % (18) presentan nivel alto , y el 6.7 % (4) nivel bajo; según dimensión toma de decisiones el 53.3 % (32) nivel medio, el 41.7 % (25) nivel bajo y el 5 % (3) presentan nivel alto.

Tabla 04: Nivel de clima organizacional según condición laboral del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.

Clima organizacional según condición laboral								
Nivel	Nombrado		Contratado		Autónomo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	1	16.7	6	11.3	0	0	7	11.7
Medio	5	83.3	47	88.7	1	100	53	88.3
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	100	53	100	1	100	60	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.

Figura 04: Nivel de clima organizacional según condición laboral del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.



Fuente: tabla 04

En la tabla y figura 04: se observa que del 100 % (60) del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud el nivel de clima organizacional según condición laboral fue: personal nombrado, el 83,3 % (5) nivel medio, el 16,7 % (1) alto y el 0 % bajo; personal contratado , el 88,7 % (47) nivel medio, el 11,3 % (6) nivel alto y 0 % bajo; y el personal autónomo 100 % (1) nivel medio, 0 % alto y 0 % bajo.

VI. DISCUSIÓN

En la figura 01: se observa que del 100% (50) de los docentes de la Facultad Ciencias de la Salud; el 14 % presenta un clima organizacional de nivel alto, el 86 % nivel medio y el 0 % nivel bajo y del 100 % (10) del personal administrativo, el 0 % presenta un clima organizacional de nivel alto, el 100 % nivel medio y el 0 % de nivel bajo.

Fernández, P. (2006), demostró que el clima organizacional de los docentes el 50.5 % presentaron una tendencia favorable y el 49.5 % fue desfavorable, lo cual es el resultado de considerar de forma positiva las relaciones interpersonales y de participación, el liderazgo y la comunicación, mientras que mantuvieron una opinión desfavorable en cuanto a la toma de decisiones.

El personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud han demostrado tener un nivel alto y medio sobre clima organizacional lo que significa que el grado de ideas, conceptos, hechos y principios que han adquirido se encuentra por encima del límite permitido pero no por encima del límite máximo y esto podría ser la evidencia de que se encuentran satisfechos sobre su ambiente de trabajo, indicando que el trabajo y valores de los profesionales motivan la participación entre el personal, la presencia de adecuada relaciones interpersonales permite que el personal configure un trabajo en equipo para obtener los objetivos y fines de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Según la teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer 1968 (citado por Matassini, 2012). La percepción y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores: liderazgo y prácticas de dirección, otros están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización y los demás son las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

El clima organizacional en las instituciones constituyen un elemento esencial para el desarrollo, actualmente existen cambios que tienen diversos efectos en las organizaciones y sus estrategias que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, que de esta forma logren trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro. La cual los jefes tienen la responsabilidad de ser el ente máximo de todo el

desarrollo de la institución, por lo tanto mediante éste proceso permite transmitir valores fundamentales entre personal docente y administrativo siendo este la base de la formación y preparación de los recursos humanos necesarios en la sociedad actual.

La imprescindible búsqueda del elemento motivante en su capital humano, el necesario clima organizacional institucional, unido a las interrelaciones sistémicas entre los actores en cada nivel docente, asistencial y administrativo, serían la garantía del éxito esperado y los convertiría en factores definitorios apoyados en una gestión comunicativa personal y abierta en los colectivos de cada área del proceso, para favorecer los pasos que a partir de los conocidos antecedentes promovidos en los principales eventos científicos y organizativos de la etapa transcurrida, desarrollen el marco político ideológico propicio para aglutinar todos los factores (Pérez,2015,p.3).

Existen ciertas coincidencias con las investigaciones anteriormente mencionadas ya que se demuestran percepciones positivas compartidas por los miembros, mientras que en este estudio fluctúa un nivel de clima organizacional medio y alto de personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud. Respecto al ambiente físico y las relaciones lo que permite compartir un entorno saludable y agradable, para así seguir creciendo y fortaleciendo las debilidades la Facultad de Ciencias de la Salud de esta universidad.

En la figura 02: se observa que del 100 % (60) del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud presentan un clima organizacional según dimensiones: comunicación , el 68.3 % (41) presenta nivel medio ,el 25 % (15) nivel alto, y el 6.7 % (4) nivel bajo; conflicto y cooperación , el 60 % (36) presenta nivel medio, el 40 % (24) nivel alto, y el 0 % nivel bajo; confort el 61.7 % (37) presentan nivel medio ,el 38.3 % (23) nivel alto, y el 0 % nivel bajo; estructura, el 55 % (33) presentan nivel medio, el 33.3 % (20) nivel bajo y el 11.7 % (7) nivel alto; identidad el 68.3 % (41) presentan nivel alto , el 31.7 % (19) nivel medio y 0 % nivel bajo; innovación el 48.3 % (29) presentan nivel alto , el 48.3 % (29) nivel medio y el 3.3 % (2) nivel bajo.

Reyes, E. (2009), demostró que el personal opina que la gente trabaja con un marcado egoísmo, pensando solo en ellos mismos y no se preocupan por los otros, también

perciben que no se sienten apoyados por la autoridad, las relaciones interpersonales entre ellos no son buenas, hay conflictos, inadecuada comunicación, recarga de trabajo, ausencia de espacios para compartir y se trabaja bajo presión.

Fernández, P. (2006), demostró que el clima organizacional de los docentes el 50.5 % presentaron una tendencia favorable y el 49.5 % fue desfavorable, lo cual es el resultado de considerar de forma positiva las relaciones interpersonales y de participación, el liderazgo y la comunicación, mientras que mantuvieron una opinión desfavorable en cuanto a la toma de decisiones.

Existen ciertas coincidencias con las investigaciones anteriormente mencionadas ya que se demuestran una tendencia favorable indicando que los docentes mantienen una percepción positiva acerca de los factores que pretende medir el clima organizacional.

La Facultad de Ciencias de la Salud han demostrado que se sienten apoyados por los esfuerzos de los jefes ya que gracias a ello se comparte un ambiente sano y agradable, tienen libertad de expresión para comunicar sus sentimientos y pensamientos tomando en cuenta a sus compañeros de trabajo y jefes, por lo tanto son elementos importantes dando camino a un ambiente de entorno saludable, permitiendo cooperar en el desarrollo de los objetivos planteados en la institución.

Sin embargo manifiestan que de acuerdo a la dimensión estructura no se sienten contentos mostrando un nivel medio y bajo, ya que la cantidad de reglas, procedimientos y trámites, no son los que quisieran percibir, entonces esto no permitirá el desarrollo ni crecimiento de la Facultad de Ciencias de la Salud, ya que el clima organizacional son el conjunto de las percepciones obtenidas por los miembros de las organizaciones y en consecuencia si uno de los factores se ve afectado, abra un déficit de motivación para lograr los objetivos planteados.

A pesar de los resultados obtenidos de estas dimensiones con un nivel bajo en estructura, se puede evidenciar que el personal docente y administrativo se sienten identificados en su organización, con las ganas y fuerzas que brindan día a día para el desarrollo de la facultad y la universidad, esto permitirá fortalecer las debilidades que presentar y así proponer propuestas de mejora y cambio.

Sentirse identificados lleva al personal docente y administrativo a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo y su propia institución, existiendo una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación en el proceso de análisis y de concertación de decisiones que da como resultado una mejor resistencia a los cambios y genera una mayor productividad a la institución.

Se puede decir que las dimensiones comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad e innovación, son elementos esenciales en el clima organizacional ya que involucran a un entorno social, incluyendo la colaboración del personal docente y administrativo demostrando que esta participación incrementara la calidad y la aceptación de las decisiones, satisfacción del trabajo y el bienestar de los trabajadores.

En figura 03: se observa que del 100 % (60) del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud, presentan un clima organizacional según la dimensión liderazgo , el 76.7 % (46) nivel medio , el 23.3 % (14) nivel alto y el 0 % de nivel bajo; motivación, el 70 % (42) nivel medio, el 21.7 % (13) nivel bajo y el 8.3 % (5) nivel alto; recompensa , el 71.7 % (43) nivel medio , el 21.7 % (13) presentan nivel alto, y el 6.7 % (4) nivel bajo; remuneración el 63.3 % (38) nivel medio, el 30 % (18) presentan nivel alto , y el 6.7 % (4) nivel bajo; toma de decisiones el 53.3 % (32) nivel medio, el 41.7 % (25) nivel bajo y el 5 % (3) presentan nivel alto.

Según la teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer 1968 (citado por Matassini, 2012). La percepción y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores: liderazgo y prácticas de dirección, otros están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización y los demás son las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

Reyes, E. (2009), demostró que el personal opina que la gente trabaja con un marcado egoísmo, pensando solo en ellos mismos y no se preocupan por los otros, también perciben que no se sienten apoyados por la autoridad, las relaciones interpersonales entre ellos no son buenas, hay conflictos, inadecuada comunicación, recarga de trabajo, ausencia de espacios para compartir y se trabaja bajo presión.

Fernández, P. (2006), demostró que el clima organizacional de los docentes el 50.5 % presentaron una tendencia favorable y el 49.5 % fue desfavorable, lo cual es el resultado de considerar de forma positiva las relaciones interpersonales y de participación, el liderazgo y la comunicación, mientras que mantuvieron una opinión desfavorable en cuanto a la toma de decisiones.

Existen ciertas coincidencias con las investigaciones anteriormente mencionadas ya que el personal docente y administrativo muestra interés por desarrollar habilidades, conocimientos y ser líder para orientar a su organización, para permitir el crecimiento y desarrollo. Por lo tanto demuestran que el nivel de clima organizacional según sus dimensiones : liderazgo, remuneración, motivación, recompensa y toma de decisiones son de nivel alto y bajo , que podría ser la evidencia que mantienen un grado de satisfacción favorable de acuerdo a su entorno de trabajo y factores que desea evaluar el clima organizacional.

En cuanto a la dimensión liderazgo indica un nivel favorable por lo que se evidencia que el personal docente y administrativo mantienen un principio importante, lo cual da a entender que existe un ambiente agradable que se fomenta el liderazgo, gracias a la presencia de un líder capaz de orientar a la participación en las actividades de la institución.

Respecto a la remuneración los docentes mantienen una percepción positiva, señalando que se sienten conformes con las condiciones de remuneración actual, por lo que permite que los docentes se sientan motivados para realizar sus labores, pero sin embargo en la dimensión motivación se nota un nivel medio y bajo , por lo que estos se contradicen en dichos resultados ya que para realizar un buen trabajo, sentirse a gusto en su ambiente laboral y conforme es gracias a la motivación que los jefes brindan, por lo tanto esto da a entender que los docentes no se encuentran motivados, que la labor que realizan lo hacen por obligación, necesidad o bajo presión de su jefe. Lo que llevará como resultado es que el personal docente y administrativo se sientan agobiados por el trabajo y en alguna oportunidad renuncien a su centro de trabajo por otras oportunidades que se presenten.

El personal docente y administrativo se sienten recompensados por sus jefes lo que les permite estar motivados para realizar sus actividades diarias y objetivos planteados, pero sin embargo manifiestan que de acuerdo a la dimensión toma de decisiones los resultados revelan que el nivel es desfavorable, indicando que existe falta de participación y decisión, por lo que conllevará a una organización que siempre estará bajo el mando de los jefes, no permitiendo el grado de expresión por parte del personal docente y administrativo.

En la figura 04: se observa que del 100 % (60) del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud el nivel de clima organizacional según condición laboral fue: personal nombrado, el 83,3 % (5) nivel medio, el 16,7 % (1) alto y el 0 % bajo; personal contratado, el 88,7 % (47) nivel medio, el 11,3 % (6) nivel alto y 0 % bajo; y el personal autónomo 100 % (1) nivel medio, 0 % alto y 0 % bajo.

La motivación y el buen clima laboral que constituyen los jefes son temas de gran interés en una organización mucho más importante si es en una Facultad de Ciencias de la Salud ya que el día a día son las relaciones entre personas y también por sus implicancias en la productividad del recurso humano en el ámbito de trabajo ya que mejora los indicadores de la calidad de vida en el trabajo y también en la calidad de atención.

Al respecto Chauca (2010) demostró que el clima organizacional del personal docente contratado fue en un 40 % alto y el 60 % normal y ninguno bajo, de igual manera el personal docente nombrado considera al clima organizacional como alto en 40 % y 52 % como normal y 8 % como bajo. A nivel general el 51.16 % del personal administrativo contratado considera el clima organizacional como alto, y normal el 45.80 % y ninguno como bajo.

Es preciso señalar que existe ciertas coincidencias entre los estudios ya que se observa que el nivel de clima organizacional según condición laboral en el personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es medio y alto, cabe resaltar que muestran un nivel de clima organizacional en el cual generar que este ambiente y entorno de trabajo fluctuó de manera positiva.

Fernández, P. (2006), demostró que el clima organizacional de los docentes el 50.5 % presentaron una tendencia favorable y el 49.5 % fue desfavorable; además existe una débil relación entre el clima organizacional y la supervisión del desempeño docente, lo cual es el resultado de considerar de forma positiva las relaciones interpersonales y de participación, el liderazgo y la comunicación, mientras que mantuvieron una opinión desfavorable en cuanto a la toma de decisiones.

Pero también hay que tener en cuenta si compararnos entre personal contratado y nombrado existes muchas coincidencias y también con estudios al respecto a Chauca, 2015, entonces se puede decir que existe un buen nivel de clima organizacional que se encuentra dentro del rango normal, pero no alcanza el límite máximo, entonces se puede decir que se tendría que mejorar en algunas dimensiones como :estructura, comunicación, motivación y toma de decisiones para así logren el límite máximo y como resultado logren un nivel alto de clima organizacional ya que esto servirá para el crecimiento y desarrollo de la facultad de ciencia de la salud.

El nivel de clima organizacional según tiempo de servicio del personal docente y administrativo de la facultad de ciencias de la salud muestra que : de 3 a 1 año presentan el 95,2 % (20) nivel medio , el 4,8 % (1) alto y 0 % bajo; de 1 a 5 años, el 84,8 % (28) nivel medio , el 15,2 % (5) alto y el 0 % bajo; de 5 a 10 años , el 75 % (3) nivel medio , el 25 % (1) y el 0 % bajo y de 10 años a mas el 100 % (2) nivel medio , el 0 % medio y el 0 % bajo.

Se puede decir que de acuerdo a los años de trabajo han demostrado tener un nivel medio y alto sobre clima organizacional lo que significa que el grado de ideas, conceptos, hechos y principios que han adquirido se encuentra por encima del límite permitido pero no por encima del límite máximo y esto podría indicar que el trabajo y valores de los profesionales motivan la participación entre el personal, la presencia de adecuada relaciones interpersonales permite que el personal configure un trabajo en equipo , pero también cabe resaltar que el personal con más años de trabajo solo muestra un nivel de clima organizacional medio, lo que refleja adecuadas relaciones.

VII. CONCLUSIONES

1. El nivel de clima organizacional que presenta el personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza fluctúa entre medio y alto.
2. El personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud presenta un nivel de clima organizacional alto y medio sobre las dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, identidad, innovación, liderazgo, recompensa y remuneración, mientras que en las dimensiones estructura, motivación y toma de decisiones presentaron un nivel de clima organizacional medio y bajo.
3. El personal docente y administrativo nombrado y contratado de la Facultad de Ciencias de la Salud presenta un nivel de clima organizacional medio y alto.

VIII. RECOMENDACIONES

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

- Realizar otros estudios partiendo de los resultados de la presente investigación enfocados en analizar el clima organizacional y supervisar de manera oportuna y constante sobre el desempeño del personal docente y administrativo.

A la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

- Elaborar y aplicar proyectos destinados al fortalecimiento de la capacidad del personal docente y administrativo, y de esta manera potencializar el capital humano y social inclinado en el aumento de la productividad.

Al decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud

- Realizar monitoreo constante a los procesos del personal administrativo en conjunto con la participación de todo el personal docente.
- Que se evalúen, autoevalúe y coevalúen como equipo de trabajo y como una organización en un orden jerárquico.
- Convocación frecuente al personal docente y administrativo para dialogar sobre las políticas que deberán proyectarse por toda la institución a fin de captar al personal para trabajar sobre la importancia de desarrollo personal y los climas de trabajo favorables como factor clave del crecimiento y la mejora en la productividad del recurso humano en esta institución.
- Elaborar y aplicar estrategias dirigidas al personal docente y administrativo donde se involucren en los objetivos y metas planteados por las autoridades máximas.
- Diseñar e implementar un plan de autoevaluación interna de las escuelas de la Facultad de Ciencias de la Salud con miras a la acreditación, calidad académica y humana.

A la Dirección del Departamento Académico de Salud Pública

- Organizar talleres sobre motivación, relaciones interpersonales, liderazgo y trabajo en equipo destinados a la plana docente donde mejore el entorno laboral.

- Implementar flujograma de atención para facilitar los procesos administrativos para el personal docente, administrativo y estudiantil.
- Fortalecer una cultura organizacional entre los integrantes de la Facultad de Ciencias de la Salud, para mejorar el entorno laboral y por ende la imagen institucional.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación* (2da Ed). España, Ed. Limusa S.A.

Daft, R. (2010). *Teoría y diseño organizacional* (10ma.Ed). México, Ed. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. Recuperado el día 07/08/2017 desde: [http://www.siteadvisor.com / phishing.html ?domain =http:% 2F%2Fcp.mx% 2Ffacabrera %2Fteoria_y_diseno_organizacional_10ma_ed.pdf&originalURL=241019899&pip =false&premium=false&client_uid=3981891473&client_ver=4.0.2.189&client_type =IEPlugin&suite=false&aff_id=662183&locale=es_ES&ui=1&os_ver=6.3.0.0](http://www.siteadvisor.com/phishing.html?domain=http%2F%2Fcp.mx%2Ffacabrera%2Fteoria_y_diseno_organizacional_10ma_ed.pdf&originalURL=241019899&pip=false&premium=false&client_uid=3981891473&client_ver=4.0.2.189&client_type=IEPlugin&suite=false&aff_id=662183&locale=es_ES&ui=1&os_ver=6.3.0.0)

Supo, J. (2015). *Seminario de investigación Científica. Salud*. España. Edit. Spanish.

Tesis

Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes*. Tesis de maestría. Lima. Recuperado el 10 de agosto del 2017 desde: [http://repositorio.usil.edu.pe /bitstream / 123456789 /1041 /1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf).

Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Tesis de licenciatura. UMSM. Recuperado el 10 de agosto del 2017 desde: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/ bibvirtualdata /tesis/ human /alvarez_v_s/t_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/alvarez_v_s/t_completo.pdf).

Barriga, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad Jaime Bausate y Meza Jesús María*. Tesis de maestría. Perú. Recuperado el 10 de agosto del 2017 desde: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/ cybertesis / 5177 / 1 / Barrigaf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5177/1/Barrigaf).

- Becerra, C. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de caja Sullana*. Arequipa. Tesis de licenciatura. Arequipa. Recuperado el 10 de agosto del 2017 desde: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6055/53.0858.AE.pdf?sequence=1&isAll owed>.
- Chauca, P. (2010). *En su trabajo de investigación titulado: Factores que determinan el clima organizacional en docentes y administrativos de la UNTRM-A*. Chachapoyas. Amazonas.
- Fernández, P. (2006). *Clima organizacional y supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica*. Tesis de maestría. Venezuela.
- Matassini, R. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao*. Tesis de maestría. Perú. Recuperado el 10 de agosto del 2016 desde: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1177/1/2012_matassiniRelaci%C3%B3n%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20clima%20organizacional%20en%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABblica%20de%20La%20Perla.pdf.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital –Es salud Chiclayo*. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. Perú. Recuperado el 24 de julio de 2016 desde: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chnduvi_Nancy.pdf.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del lima*. De maestría .UNMSM. Lima- Perú. .Recuperado 11 de agosto del 2017 desde: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf
- Pérez, J. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote*. Tesis optar el grado de doctor. Chimbote-Perú. Recuperado 24 de julio de 2016 desde: <http://docplayer.es/5394544-Universidad-san-pedro-escuela-de-postgrado-doctorado-en-gestión-y-ciencias-de-la-educación.html>.

Rodas, K. (2011). *Modelo de desarrollo de clima organizacional para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT Empresa Pública de la provincia del Cañar*. Tesis de grado. Instituto de Postgrados de la Universidad Técnica del Norte, Cañar, Azogues, Ecuador. Recuperado 24 de julio de 2016 desde: http://repositorio.unt.edu.ec/bitstream/123456789/1212/2/PG%20297_TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf.

Reyes, E. (2009). *Clima Organizacional y Salud Mental Laboral en la Universidad*. Lima-Perú. Recuperado 24 de julio de 2016 desde: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/inv_educativa/2009_n23/pdf/a05v13n23.pdf.

Vega, J. (2012). *Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte en el I semestre de 2011*. Tesis optar el grado de magister. San José – Costa Rica. Recuperado el 10 de agosto del 2017 desde: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2012/vega_arias_jefferson_sa_2012.pdf.

Documento técnico

Ministerio de Salud (MINSa). (2008). *Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional*. Lima- Perú. Recuperado el 28 de julio de 2016 desde: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf.

Artículo

Angulo, S (2007). *El liderazgo*. Colombia. Recuperado el día 12 de julio 2017 desde: [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/\[PD\]%20Documentos%20-%20Que%20es%20el%20liderazgo](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/[PD]%20Documentos%20-%20Que%20es%20el%20liderazgo).

Cornejo, (2009). *La Cultura de Innovación*. España. Recuperado el día 12 de julio 2017 desde: http://rdgroups.ciemat.es/documents/69177/122473/M_Cornejo_1169.pdf/8bd39959-686e-4c87-ab72-23eebee00aaa.

Herrera, L. (2005). *Liderazgo y dirección*. México. Recuperado el día 12 de julio 2017 desde:<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optimativas/2021.pdf>.

Pérez, H. (2011). *Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario*. Colombia. Recuperado 10 agosto de 2017 <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299022819006.pdf>.

Revista

Eulalia, S. (2012). *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud*, La Habana, Cuba. Recuperado el 10 de agosto 2016 desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S168418242012000500011.

Pérez, L. (2015). *Un clima organizacional acorde a las nuevas proyecciones de una universidad certificada para un servicio público de calidad*. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río, 19 (5), 780-782. Cuba. Recuperado en 07 de junio de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S156131942015000500001&Ing=es&ting=es.

Quintero, N. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. Revista NEGOTIUM/ ciencias gerenciales año 3/ N°9. Venezuela. Recuperado 10 de agosto del 2017 desde:[file:///C:/Users/Hacer/Downloads/DialnetClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Hacer/Downloads/DialnetClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481%20(2).pdf).

Segredo, A. (2003). *Percepción del clima organizacional por directores del policlínico*. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba. Recuperado 10 de agosto del 2017 desde: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.

Segredo, M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Revista Cubana Escuela Nacional de Salud Pública. Habana, Cuba. Recuperado 10 de agosto del 2017 desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662013000200017.

ANEXOS

ANEXO 01


Operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición	
						Dimensión	Variable	Ítems	Variable
clima organizacional	Clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonal es que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones	El clima organizacional es la suma de las percepciones del personal administrativo y docentes que trabajan en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de	Comunicación	Facilidad de comunicación.	5 (1-5)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos	Nivel alto: 202 a 275 puntos.	Totalmente en desacuerdo (1).	Escala ordinal.
			Conflicto y cooperación	Apoyos materiales y humanos	5 (6-10)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.	Nivel medio: de 129 a 201. Puntos	En desacuerdo (2).	
			Confort	Ambiente sano y agradable	5 (11-15)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.	Nivel bajo: de 55 a 128 puntos.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3).	
							De acuerdo (4).		
								Totalme	

	formales e informales que afectan a dicho trabajo (MINSA,2008, p.16).	Mendoza- Amazonas, que se utilizara un instrumento de recolección de datos y será evaluado a través de sus 11 dimensiones (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones ;y será medido en categorías :	Estructura	Percepción de reglas, procedimientos, trámites.	5 (16-20)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.		nte de acuerdo (5).	
			Identidad	Sentimiento de pertenencia	5 (21-25)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.			
			Innovación	Voluntad de experimentar cosas nuevas.	5 (26-30)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.			
			Liderazgo	Valores, normas y procedimientos	5 (31-35)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.			

		alto ,medio y bajo.	Motivación	Estímulos	5 (36-40)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos			
			Recompensa	Incentivos	5 (41-45)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.			
			Remuneración	Remuneración a los trabajadores	5 (46-50)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.			
			Toma de decisiones	Toma de decisiones en orden jerárquico	5 (51-55)	Nivel alto: 19 a 25 puntos. Nivel medio: 12 a 18 puntos. Nivel bajo: 5 a 11 puntos.			

ANEXO 02
Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Marco metodológico
<p>¿Cuál es el nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar el nivel de clima personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza- Amazonas. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017. ➤ Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones del personal docente y 	<p>Tipo y diseño de investigación (Supo, 2015, pp. 6-13).</p> <p>El presente estudio fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo; según la intervención del investigador de tipo observacional; en cuanto a la planificación de toma de datos fue de tipo prospectivo; según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio transversal; según el número de variables de interés fue de análisis estadístico descriptivo simple (Supo, 2015, pp. 6-13).</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph LR M[M] --> O[O] </pre> </div>

	<p>administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.</p> <p>➤ Identificar el nivel de clima organizacional según condición laboral del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2017.</p>	<p>Dónde:</p> <p>M = Personal docente y administrativo</p> <p>O = Clima organizacional.</p> <p>Método</p> <p>La encuesta (Pineda, 2008, p. 132).</p> <p>Técnica</p> <p>El cuestionario (Pineda, 2008, p .132).</p>
--	--	--

ANEXO 03

EVALUACIÓN DE LA VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Para determinar la validez estadística de los instrumentos de medición, se realizó mediante el juicio de expertos, a través de expertos y a través de la prueba estadística: binomial para cada ítems (10) de la escala dicotómica.

PRUEBA BINOMIAL

1). Hipótesis estadísticas

Ho: $P = 50\%$ Versus **Ha:** $P > 50\%$

Dónde:

P es el porcentaje de respuesta de los jueces que consideran el ítem de la escala es adecuada (se acepta), entonces la opinión favorable de la mayoría de los expertos debe ser superior al 50%, ya que la calidad del ítem se categoriza como “**adecuado**” o “**inadecuado**”.

2). Niveles de significancia (α) y el nivel de confianza (Y)

$\alpha = 0.05$ (5%); $(1 - \alpha) = Y = 0.95$ (95%)

3). Función de prueba

En vista que la variable a evaluar “validez del instrumento de medición” es nominal (cuantitativa), cuyas categorías posibles son “válido” y no “válido” y únicamente se puede calcular porcentajes o proporciones para cada categoría, y como la muestra (respuestas) es 50, la estadística para probar hipótesis nula es la función normal o Z de Gauss para porcentajes:

Formula:

$$Z = \frac{p_j - P}{\sqrt{\frac{P(100 - P)}{n}}}$$

Donde:

Z: Se distribuye como una distribución normal estandarizada con media 0 y varianza 1.

p_j : Es el porcentaje de respuesta de los jueces que califican a cada ítem como adecuado (éxito).

P: Es el porcentaje de aceptación o rechazo a favor de la hipótesis nula (H_0)

n: Es el número de respuestas de los jueces que califican a los ítems como adecuados.

4). Regla de decisión

Para 95% de confianza estadística y una prueba unilateral de cola o a la derecha se tiene el valor teórico de la distribución normal $V_T = 1.6449$

Con estos indicadores, la región de rechazo (RR/ H_0) y aceptación (RA/ H_0) de la hipótesis nula es:

A 1 5%: RR/ H_0 : $VC > 1.6449$; RA/ H_0 : $VC < 1.6449$;

5). Valor calculado (VC)

El valor calculado de la función Z se obtiene remplazando los valores de:

$N = 50$, $P_o = 100.00\%$ y $P = 0\%$. De donde resulta que: **$VC = 8.88178$**

6). Discusión estadística

Comparando el valor calculado ($VC = 8.88178$) con el valor teórico ($V_T > 1.6449$) y en base a la regla de decisión, se acepta la hipótesis alternativa al 95% de confianza estadística. Con este resultado, se acepta la validez de los instrumentos de medición.

ITEM EVALUADO	JUICIOS EXPERTOS				P VALOR $\leq \alpha$	Sign .Estad
	adecuado	%	Inadecuado	%		
1	5	100	0	0	0.03125	**
2	5	100	0	0	0.03125	**
3	5	100	0	0	0.03125	**
4	5	100	0	0	0.03125	**
5	5	100	0	0	0.03125	**
6	5	100	0	0	0.03125	**
7	5	100	0	0	0.03125	**
8	5	100	0	0	0.03125	**
9	5	100	0	0	0.03125	**
10	5	100	0	0	0.03125	**
	50	100	0	0	8.88178	

Fuente: apreciación de los expertos

****:** Altamente significativa ($P > 0.01$).

***:** Significativa ($P > 0.05$).

PROFESIONALES CONSULTADOS

01. Lic. Enf. Maribel Meléndez Guadalupe. Enfermera past docente en la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, con estudios concluidos en maestría en gerencia y gestión en los servicios de salud de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

02. Msc. Roxana Pineda Castillo. Docente nombrado con categoría asociado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, con doctoranda en la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.

- 03.** DR. Carlos Hinojosa Pérez. Docente nombrado con categoría asociado de la Escuela de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- 04.** Lic. Enf. Evelia Altamirano Mego. Enfermera asistencial nombrada en el Hospital Regional Virgen de Fátima. Estudios culminados en gerencia y gestión en los servicios de salud de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.
- 05.** Lic. Enf. Jessica Castro Silva. Docente de Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Maestra en gerencia y gestión en los servicios de salud en la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

ANEXO 04

**EVALUACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
TABULACIÓN PARA CÁLCULO DE CONFIABILIDAD**

ÍTEMS																										
CASOS	P01	P02	P03	P04	PO5	PO6	PO7	PO8	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
C1	4	4	2	3	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	2	2	1	4	2	5	4	5	4	3	3
C2	4	3	2	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	1	4	3	5	4	5	4	4	4
C3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	4	3	2	2
C4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	1	4	1	4	2	4	5	5	4
C5	4	4	3	4	3	2	4	3	4	5	5	3	4	2	4	1	1	1	4	1	3	4	4	3	2	3
C6	4	4	2	4	2	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5
C7	4	2	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4
TOTAL	26	24	18	25	25	21	25	26	28	34	34	27	30	24	29	22	20	8	29	17	30	26	32	28	25	25

ITEMS

P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55
4	4	3	3	3	4	3	5	4	2	2	1	3	4	1	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2
4	4	4	2	3	4	3	5	4	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	2	5	5	2	3	3	4	2	1	2
3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	5	4	3	4	4	1	2	2
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	3	4	3	5	4	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	2	2	2
4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
28	26	25	20	27	25	20	30	24	20	14	17	23	26	17	23	26	23	23	24	26	29	23	25	23	24	13	14	16

TOTAL	I	P	IP	I2	P2	I+P
						T
186	96	90	8640	9216	8100	186
185	99	86	8514	9801	7396	185
154	77	77	5929	5929	5929	154
214	112	102	11424	12544	10404	214
138	74	64	4736	5476	4096	138
227	113	114	12882	12769	12996	227
208	108	100	10800	11664	10000	208
1312	679	633	62925	67399	58921	1312

FORMULA SPILT HALVES

n = N° de casos

Rip = relación de los ítems impares con los pares.

$$\begin{aligned}
 & \text{Rip} = \frac{n\Sigma IP - \Sigma I(\Sigma P)}{\sqrt{[(n\Sigma I^2 - (\Sigma I)^2)] [(n\Sigma p^2 - (\Sigma p)^2)]}} \\
 & \text{Rip} = \frac{7(62925) - (679)(633)}{\sqrt{[(7)(67399) - (679)(679)] * [(7)(58921) - (633)(633)]}} \\
 & \text{Rip} = \frac{44\ 0475 - 429807}{\sqrt{[(471793) - (461041)] * [(412447) - (400689)]}} \\
 & \text{Rip} = \frac{10668}{\sqrt{[10752] [11758]}} \\
 & \text{Rip} = \frac{10668}{\sqrt{126422016}} = 10668 / 11243.754533 = 0.948
 \end{aligned}$$

Rip=0.948

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE CONSISTENCIA INTERNA POR LA FÓRMULA DE SPEARMAN-BROWN.

REEMPLAZAMOS

$$R_{ip} = \frac{2 (r_{ip})}{1 + r_{ip}} = \text{Spearman Brown}$$

→ Expresa el máximo valor
Calculado de la confiabilidad.

$$R_{ip} = \frac{2 (0.948)}{1 + 0.948}$$

$$R_{ip} = \frac{1.896}{1+0.948}$$

$$R_{ip} = \frac{1.896}{1.948}$$

$$R_{ip} = 0.9733$$



Anexo 05



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA –AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Cuestionario de Clima Organizacional (Documento Técnico MINSa, 2008) Modificado por la autora

I. PRESENTACIÓN

El presente instrumento se aplica con el objetivo determinar el nivel de clima organizacional del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas, 2017. Los resultados del presente son de utilidad para la investigación y es de carácter anónimo.

II. INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número que crea que corresponda a cada enunciado.

Table with 5 columns: 1, 2, 3, 4, 5. Row 1: Totalmente en desacuerdo (TED), En desacuerdo (ED), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TDA)

III. DATOS GENERALES

Sexo: -----

Edad: -----

Condición laboral: Nombrado () Contratado () Autónomos ()

Tipo de trabajo: Docente () Administrativo ()

Grado: Bachiller () Mg () Dr. () PhD () Otros _____

Tiempo de servicio: 3 meses a 1 año () 1 a 5 años () 5a10 años () Más de 10 años ()

TED	Totalmente en desacuerdo	T	E	N	D	T
ED	En desacuerdo	E	D	D	A	D
NDNED	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D		N		A
DA	De acuerdo			E		
TDA	Totalmente de acuerdo			D		A
		1	2	3	4	5
1.	Mi jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros), está disponible cuando se le necesita.					
2.	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3.	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4.	Considero que el trabajo que realiza el decano de ciencias de la salud es inmediato para manejar conflictos.					
5.	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7.	Mi jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros) se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
8.	Las normas y reglas de la facultad de ciencias de salud son claras y facilitan mi trabajo.					
9.	Los esfuerzos del decano de ciencias de la salud se encaminan al logro de objetivos de la facultad.					
10.	Me interesa el desarrollo de la Facultad de Ciencias de la Salud.					
11.	Estoy comprometido con mi centro de trabajo.					
12.	Mi jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros) me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13.	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de la facultad de ciencias de la salud.					
14.	Mi jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros) se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15.	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16.	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17.	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
18.	Recibo mi pago a tiempo.					
19.	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
20.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
21.	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22.	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23.	Me siento a gusto de formar parte de la facultad de ciencias de la salud.					
24.	La facultad de ciencias de la salud tiene un organigrama estructural y funcional que permita solucionar los problemas que se presentan.					

TED	Totalmente en desacuerdo	T	E	N	D	T
ED	En desacuerdo	E	D	D	A	D
NDNED	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D		N		A
DA	De acuerdo			E		
TDA	Totalmente de acuerdo			D		
		1	2	3	4	5
25.	La supervisión que se realiza permite generar cambios en pro de mejora.					
26.	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en la facultad de ciencias de salud.					
27.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en la facultad de ciencias de la salud.					
28.	Recibo buen trato en mi centro de trabajo.					
29.	El jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros) contribuye a crear condiciones adecuadas para el progreso de la facultad de ciencias de la salud					
30.	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la facultad de ciencias de la salud.					
32.	La información de interés para todos, llega de manera oportuna a mi persona.					
33.	Las reuniones de coordinación con los miembros de la facultad de ciencias de la salud son frecuentes.					
34.	Presto atención a los comunicados que emiten las autoridades de la facultad de ciencias de la salud.					
35.	En la facultad de ciencias de la salud existe un equipo de trabajo, donde puedo expresar mi punto de vista.					
36.	En la facultad de ciencias de la salud, reconocen habitualmente la labor realizada.					
37.	Existe equidad en las remuneraciones.					
38.	Existe un entorno organizado en la Facultad de ciencias de la salud.					
39.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40.	Las otras áreas de trabajo me ayudan cuando las necesito.					
41.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
42.	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
44.	La innovación es característica de la facultad de ciencias de la salud.					
45.	Mi jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros) trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
46.	Mi jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros) apoya mis esfuerzos.					
47.	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
48.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					

49.El trabajo que realizo es valorado por mi jefe (decano, director de departamento académico, director de escuela entre otros).					
50.Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51.Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
52.La facultad de ciencias de la salud es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53.El salario y beneficios son razonables					
54.La remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
55.El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					

ANEXO 06

Relación del nivel de clima organizacional y datos generales del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017.

Tabla 05: Nivel de clima organizacional según sexo del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017.

Clima organizacional según sexo						
Nivel	Masculino		Femenino		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	3	11.1	4	12.1	7	11.7
Medio	24	88.9	29	87.9	53	88.3
Bajo	0	0	0	0	0	0
Total	27	100	33	100	60	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.

Tabla 06: Nivel de clima organizacional según edad del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017.

Clima organizacional según edad										
Nivel	20-29		30-39		40-49		50 - a mas		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	1	7.7	6	15.4	0	0	0	0	7	11.7
Medio	12	92.7	33	84.6	7	100	1	100	53	88.3
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	13	100	39	100	7	100	1	100	60	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.

Tabla 07: Nivel de clima organizacional según grado del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017.

Clima organizacional según grado										
Nivel	Bachiller		Mg		Dr.		Otros		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	0	0	0	0	0	0	7	11.7	7	11.7
Medio	4	100	14	100	1	100	34	82.3	53	88.3
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	100	14	100	1	100	41	100	60	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.

Tabla 08: Nivel de clima organizacional según grado del personal docente y administrativo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017.

Clima organizacional según tiempo de servicio										
Nivel	3 meses -1 año		1 - 5 años		5 - 10 años		10 años a mas		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	1	4.8	5	15.2	1	25	0	0	7	11.7
Medio	20	95.2	28	84.8	3	75	2	100	53	88.3
Bajo	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0
Total	21	100	33	100	4	100	2	100	60	100

Fuente: cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, 2017.