



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica
Municipal de Santa Anita

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bch. Loo Valle, Jennifer Rocío

ASESOR:

Dr. Sánchez Ortega, Jaime Agustín

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ
2017

Página del jurado

Dra. Sánchez Aguirre, Flor de María
Presidente

Dra. Guzmán Meza, Maritza Emperatriz
Secretaria

Dr. Sánchez Ortega, Jaime Agustín
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, Carlos y Rocío, pilares fundamentales de mi vida, en toda mi educación, tanto académica, como personal y espiritual, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, por su motivación constante, por su gran esfuerzo para entregarme siempre lo mejor.

A mi esposo Edison, por su amor, paciencia, comprensión y apoyo constante.

A mi querida madrina Epi, QEPD, por su gran cariño y cuidado de tantos años.

A mi abuelita Ermelinda y hermano Yonatan, por sus consejos y palabras que siempre sacan mi mejor sonrisa.

Jennifer

Agradecimiento

A mi Padre Dios, quien inspira y motiva mis días, quien coloca la excelencia en todo mis proyectos de vida, por la fortaleza y perseverancia que puso en mí para culminar esta investigación.

A mi docente Dr. Jaime Sánchez, por su apoyo y gran compromiso con sus alumnos.

A mi amada madre Rocío, por su apoyo incondicional y gran amor.

A la Universidad Privada César Vallejo, por ser mi segunda alma mater.

Jennifer

Declaración de Autoría

Yo, Jennifer Rocío Loo Valle, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita”, presentada, en folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría. En conformidad con la resolución del Vicerrectorado Académico N°00011-2016-UCV-VA Lima 31 de Marzo del 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de Febrero del 2017

Jennifer Rocío Loo Valle

DNI 43374119

Presentación

Señores miembros del Jurado:

La presente tesis titula: “Clima Organizacional y la Imagen Corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita” es producto de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, y toma para ello como referencia la Clínica Municipal Santa Anita, ubicada en el distrito del mismo nombre cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la imagen corporativa en la Clínica Municipal de Santa Anita.

El clima organizacional y la imagen corporativa son construidas en base al bienestar de los trabajadores, se traduce en la disminución de tensiones, la prevención de conflictos, el ánimo para el trabajo así como la satisfacción de los que producen en la institución. El diseño de la investigación fue no experimental. La población estuvo compuesta por 145 trabajadores, se utilizó la fórmula de población finita y se obtuvo una muestra 106 trabajadores.

Los resultados obtenidos en este estudio corroboraron la hipótesis general, encontrando que existe relación significativa entre el clima organizacional y la imagen corporativa con un coeficiente de correlación de 0.846. Asimismo, encontramos que existe una relación significativa entre las hipótesis específicas: el clima laboral, el clima psicológico, la cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita.

Señores miembros del Jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Tabla de contenido

	Pág.
Páginas preliminares	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	11
Abstract	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	28
1.3 Justificación	41
1.4 Planteamiento del problema	44
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	48
2.1 Variables	49
2.2 Metodología	52
2.3 Tipos de estudio	52
2.4 Diseño	53
2.5 Población, muestra y muestreo	54
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.7 Métodos de análisis de datos	58
2.8 Aspectos éticos	59
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIONES	74

V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
VIII. ANEXOS	88
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Carta de autorización	
Anexo 4. Validación del instrumento	
Anexo 5. Instrumento	
Anexo 6. Base de datos	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional	51
Tabla 2. Operacionalización de la variable imagen corporativa	51
Tabla 3. Calificación del instrumento de la validez de contenido a través de juicio de expertos	57
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento	58
Tabla 5. Distribución porcentual de la variable clima organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	60
Tabla 6. Distribución porcentual de la variable imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	61
Tabla 7. Distribución porcentual de la dimensión clima laboral de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	62
Tabla 8. Distribución porcentual de la dimensión cultura organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	63
Tabla 9. Distribución porcentual de la dimensión clima psicológico de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	64
Tabla 10. Distribución porcentual de la dimensión gestión de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	65
Tabla 11. Distribución porcentual de la dimensión servicio de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	66
Tabla 12. Pruebas de normalidad	67
Tabla 13. Correlación entre variable imagen corporativa y la variable clima organizacional	68
Tabla 14. Correlación entre la variable imagen corporativa y la variable clima psicológico	69
Tabla 15. Correlación entre las variable imagen corporativa y la variable clima laboral	70
Tabla 16. Correlación entre la variable imagen corporativa y la variable cultura organizacional	71

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de la variable clima organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	60
Figura 2. Distribución porcentual de la variable imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016	61
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión clima laboral de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.	62
Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión cultura organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.	63
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión clima psicológico de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.	64
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión gestión de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.	65
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión servicio de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.	66

Resumen

La presente investigación se titula “Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016” y su objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la imagen corporativa.

El diseño de la investigación fue no experimental, el tipo de estudio teórica, transversal, cuantitativa, correlacional. La población fueron 145 trabajadores que laboran actualmente de la Clínica Municipal de Santa Anita, se utilizó la fórmula de población finita y se obtuvo la muestra de 106 trabajadores. Se utilizó un cuestionario validado previamente por un juicio de expertos que comprenden 42 ítems. Para la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach (0.888).

Se utilizó el estadístico de Spearman, para la comprobación de las hipótesis. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables Clima Organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita ($Rho=0.846$). Así mismo se encontró una relación significativa entre el Clima laboral ($Rho=0.621$), Clima psicológico ($Rho=0.920$), Cultura organizacional ($Rho=0.691$) y la variable imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita.

Palabras Claves: clima organizacional, imagen corporativa, clínica municipal.

Abstract

This research is entitled "Organizational climate and the corporate image of the Municipal Clinic of Santa Anita, 2016" and its general objective was to determine the relationship between the organizational climate and the corporate image.

The design of the research is non-experimental, the type of theoretical study, transversal, quantitative, correlational. The population was 145 workers currently working at the Santa Anita Municipal Clinic, the finite population formula was used and a sample of 106 workers was obtained. We used a questionnaire previously validated by a judgment of experts comprising 42 items. For reliability, the Cronbach's alpha statistical test (0.888) was used.

The Spearman statistic was used to test the hypotheses. It was concluded that there is a significant relationship between the variables Organizational Climate and the corporate image of the Municipal Clinic of Santa Anita (Rho = 0.846). Likewise, a significant relationship was found between the working climate (Rho = 0.621), psychological climate (Rho = 0.920), organizational culture (Rho = 0.691) and the corporate image of the Santa Anita Municipal Clinic.

Keywords: organizational climate, corporate image, municipal clinic.

I. Introducción

La presente tesis es producto de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, y toma para ello como referencia la Clínica Municipal Santa Anita, ubicada en el distrito del mismo nombre, donde la muestra fueron 106 trabajadores que laboran en la Clínica Municipal Santa Anita.

Como todos sabemos a inicios de los años noventa parte del distrito de El Agustino pasó a formar parte del distrito de Santa Anita, así mismo parte de los pobladores del distrito de Ate -con el cual limitan- van adquiriendo sus viviendas en este distrito lo que le da una presentación popular y muy dinámica por la presencia de servicios de construcción, venta de productos (Mercado Mayorista de Santa Anita), servicios financieros y últimamente centros comerciales de gran magnitud.

Esta descripción apunta a mostrar la conformación poblacional ligada a las cadenas de comercio formal e informal, por parte de pobladores descendientes en gran parte de la sierra central. Las dinámicas productivas y socioeconómicas del distrito tienen características de distrito popular, cuyas necesidades básicas como la salud no son cubiertas por la oferta pública ni privada. Por ello la creación de una Clínica Municipal es una respuesta a las necesidades de este distrito. En ello radica la importancia de esta tesis ya que el fortalecimiento de la gestión organizacional, optimizando la relación entre la imagen corporativa y el clima organizacional, va enriquecer el campo del conocimiento y también el campo de las acciones prácticas.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la imagen corporativa en la Clínica Municipal de Santa Anita. Podemos afirmar basándonos en investigaciones que nos precedieron que la percepción que tienen los trabajadores de salud respecto al clima laboral en las instituciones donde laboran es inadecuado lo que afecta sin lugar a dudas en el desempeño laboral y la imagen corporativa, asimismo encontramos que en las instituciones de salud el clima organizacional no son

saludables, ya que en Uruguay, Chile y Cuba las percepciones de los trabajadores de su clima organizacional fueron de regular a malo. La información recolectada se ha realizado tomando como referencia al personal administrativo, de salud y de servicios. Nos ha sido muy valioso tener a nuestro alcance la información directa de estas personas, sus experiencias, percepciones.

Se realizó la presente investigación que se titula Clima organizacional y la imagen corporativa en la Clínica Municipal de Santa Anita; cuyo informe final consta de los siguientes capítulos; en el Capítulo I se presenta la Introducción : Antecedentes nacionales e internacionales, fundamentación científica, justificación, planteamiento del problema, en el que con claridad señalo; que las instituciones de salud han ingresado a una etapa de mayor desestabilidad como efecto de la propia acción de sus trabajadores o miembros que la conforman; se llama clima organizacional y afecta la imagen corporativa de las Instituciones de salud, luego sigue las hipótesis y objetivos, en el Capítulo II está el marco metodológico; contiene las variables de la investigación, metodología, tipos de estudio, población y muestra, técnicas de recolección de datos, validación del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos, en el Capítulo III contiene los resultados de la investigación, luego de haber aplicado la prueba de correlación de Spearman se pone en evidencia, la existencia de una correlación significativa entre las variables clima organizacional y la imagen corporativa; el Capítulo IV se desarrolla las discusiones, el Capítulo V se exponen las conclusiones; aquí se señala que se logró la demostración de las hipótesis planteadas y por tanto logró alcanzar los objetivos, y finalmente en el Capítulo VI se indican las recomendaciones.

Por lo tanto, el clima organizacional y la imagen corporativa son construidas en base al bienestar de los trabajadores, se traduce en la disminución de tensiones, la prevención de conflictos, el ánimo para el trabajo así como la satisfacción de los trabajadores y esto dará como resultado una institución o empresa productiva.

1.1 Antecedentes

Antecedentes nacionales

Saldarriaga (2015), en su tesis de Maestría, investigó sobre *La gestión administrativa y el clima organizacional en la Dirección Regional de Salud de Lima*. El objetivo fue determinar la influencia de la gestión administrativa en el clima organizacional del sector salud en la Dirección Regional de Salud de Lima, siendo el método hipotético - deductivo y el diseño del estudio fue descriptivo, correlacional, transversal. La población fueron 239 servidores públicos del sector salud. Se encontró que el 87.2% de la población fomentó un clima organizacional deficiente en lo que respecta las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. El 12.8% señalaron un clima organizacional de nivel moderado. Se concluyó que existe una relación positiva baja de 0.449 entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la Dirección Regional de Salud de Lima con un nivel de confianza de 95%. Al revisar la teoría, podemos afirmar que la gestión administrativa influye en gran medida en el clima organizacional, sin embargo los resultados de esta investigación concluyeron que dicha relación es baja, lo que nos llevaría a sostener que otros factores están influenciando en el clima organizacional, sin embargo en la Clínica Municipal de Santa Anita se observó que la gestión juega un papel muy importante en el clima organizacional.

Valderrama (2015), en su tesis de Maestría titulada *Clima Organizacional y motivación del personal de salud del Hospital Uldarico Roca ESSALUD, Villa El Salvador*. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre clima organizacional y motivación del personal de salud del Hospital Uldarico Roca Essalud. El diseño del estudio fue no experimental, de tipo correlacional y transversal, la muestra fueron 421 trabajadores. Los resultados evidenciaron que existe un clima organizacional regular en 4 dimensiones: liderazgo, motivación, participación, reciprocidad. Se encontró un nivel medio de motivación. Valderrama concluyó en su estudio que existe relación significativa ($r=0.212$) entre las variables del estudio. Con estas investigaciones se corrobora la teoría en la que

los autores afirman que el clima organizacional positivo es la clave para el éxito de una Institución, se observó en estas investigaciones que el clima organizacional está relacionado con la motivación, con el desempeño profesional y con la satisfacción laboral.

Flores (2015), en su tesis de Maestría titulada *Clima Organizacional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Santa Rosa, Lima 2014*. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño del personal. El diseño del estudio fue no experimental, tipo correlacional, su muestra fueron 110 trabajadores. Se encontró un clima organizacional moderado (63.6%), un clima organizacional nivel alto (22.7%) y un clima organizacional bajo (13.6%). Sobre la variable competencia profesional se encontró un nivel moderado (49.1%). Flores concluyó que existe correlación moderada positiva ($Rho=0.627$) entre clima organizacional y el desempeño profesional del personal administrativo. El desempeño del personal está relacionado con el clima organizacional, y se podría mejorar el desempeño del personal en una proporción semejante a las mejoras del clima organizacional, y por consecuencia optimizar la atención al paciente.

Alejandría (2015), en su tesis de Maestría titulada *Clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería del Centro quirúrgico de la Clínica Internacional sede San Borja*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico de la Clínica Internacional sede San Borja. El tipo de estudio fue correlacional de corte transversal, el diseño fue no experimental. La muestra fueron 52 enfermeras. Se encontró un clima organizacional favorable (71.2%) y el nivel de satisfacción fue 73.1% de personal satisfecho. Se concluyó que existe relación altamente significativa ($Rho=0.703$) entre las variables del estudio. Esta es otra de las investigaciones que replican las variables de clima laboral y asatisfacción laboral encontrándose en esta investigación la más alta correlación entre las variables.

Ramírez (2014), en su tesis de Maestría titulada *Clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores ESSALUD del Centro de Atención Primaria III Luis Negreiros Vega del Callao*, realizó un estudio descriptivo, correlacional, muestreo estratificado proporcional, la muestra fueron 155 trabajadores. Los resultados evidenciaron un clima organizacional regular 85.2%. Las dimensiones más altas se dan en el involucramiento 39.91% y la motivación 39.91%. El autor concluyó que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral $p= 0.00$, siendo el valor de coeficiente de Spearman=0.295. Dicha investigación nos llevó a involucrarnos más en lo que respecta al clima organizacional en el área de salud ya que este es un factor muy importante para la satisfacción laboral y por consiguiente para el bienestar del personal y la productividad.

Cassano y Rivas (2014), en su tesis de Maestría titulada *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. El diseño del estudio fue no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fueron 313 profesionales en enfermería. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Los autores concluyeron que existe correlación positiva significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0.503$), así también, correlación significativa entre las dimensiones de estudio del clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral y supervisión con la satisfacción laboral. Este estudio replica la investigación de Ramírez (2014) pero con una muestra diferente lo que nos motiva más a trabajar con la variable clima organizacional en el área de salud.

Quispe (2014), en su tesis doctoral titulada *Clima organizacional y percepción de la imagen institucional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Juan Velasco Alvarado"*. El objetivo de su estudio fue analizar la relación entre el clima organizacional y percepción de la imagen institucional. El diseño de su investigación fue no experimental, cuantitativo,

descriptivo, correlacional. La población estuvo conformada por 405 docentes, personal administrativo y alumnos. Quispe concluyó que existe correlación significativa entre el clima organizacional y percepción de la imagen institucional ($r= 0.809$), lo que se evidencia que el clima organizacional impacta significativamente en la percepción de la imagen institucional.

Lapa y Mejía (2014), en su tesis de Maestría titulada *Clima Organizacional y Desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue*, El Agustino. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los técnicos de enfermería del mencionado hospital. El diseño del estudio fue no experimental, correlacional, de corte transversal, la muestra fueron 100 técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El 8% de técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue percibe un clima organizacional deteriorado y presentan un desempeño laboral en un nivel bajo. Lapa y Mejía encontraron una correlación moderada entre las variables ($r=0.614$). Observamos que varios estudios coinciden que el clima organizacional en el área de salud se encuentra deteriorado y el desempeño de los trabajadores tiene un nivel bajo.

Camacho (2014), en su tesis de Maestría titulada *Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima*. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre percepción del clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central. El diseño del estudio fue no experimental, correlacional, con una muestra de 120 licenciados en enfermería del Hospital Militar Central. Los resultados evidenciaron que el 19% del personal percibieron un clima organizacional favorable y el 24% desfavorable, respecto a la satisfacción laboral, se encontró que el 4% lo percibe como excelente, 80% como bueno y un 16% como regular. En conclusión existe una relación baja ($r= 0.364$) entre las variables clima organizacional y nivel de satisfacción. Al observar la conclusión de esta investigación podríamos pensar que por ser una institución castrense los trabajadores no expresan lo que realmente piensan, asimismo que

el nivel de remuneraciones tiene relación con el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Pimentel y Simeón (2014), en su tesis de Maestría titulada *Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de salud Hualmay, 2014*. El objetivo fue determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de salud Hualmay. El diseño de la investigación fue no experimental, tipo cuantitativa, básica, la muestra fueron 127 trabajadores. Se encontró una relación positiva ($r=0.472$) entre las variables de estudio. Los autores concluyeron que el clima organizacional tiene una relación positiva con la satisfacción laboral. Como observamos en las anteriores investigaciones lo más importante para las instituciones es conocer el nivel del clima organizacional para lograr un ambiente laboral satisfactorio para los usuarios internos y mejorar la calidad de servicio prestado a los usuarios externos.

Reynaldo (2014), en su tesis de Maestría titulada *Clima Organizacional en la Unidad de cuidados intensivos de adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo-Lima*, su objetivo fue determinar el clima organizacional del personal que labora en servicio de cuidados intensivos de adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Su estudio fue descriptivo, transversal, realizado a 77 trabajadores, utilizó el cuestionario de evaluación de desempeño del clima organizacional del Ministerio de salud (MINSa). Los resultados mostraron que el 72.7% de los trabajadores mencionaban que el clima organizacional estaba en proceso de mejora. Un 26% señalaba un clima organizacional no saludable y sólo 1.3% afirmaba un clima organizacional saludable. Esta investigación es importante porque se realizó en el área de salud y nos da a conocer que el clima organizacional en el servicio de cuidados intensivos no es saludable lo que nos llevaría a plantearnos la hipótesis de que en la Clínica Municipal podría estar dándose un clima organizacional poco saludable.

Guardia (2015), en su tesis doctoral titulada *Calidad de gestión e imagen institucional en las Instituciones educativas de la UGEL 04 – Comas*. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre calidad de gestión e imagen institucional. El tipo de estudio fue básico, correlacional, el diseño fue no experimental. La población fueron 209 docentes, se realizó la técnica censal. Los resultados obtenidos fueron que el 49.3% de docentes percibe una imagen institucional negativa, el 14.4% una imagen institucional relativa y el 36.4% una imagen institucional positiva. Con respecto a la variable calidad de gestión educativa el 36.4% de los docentes percibe una calidad de gestión en inicio. El autor concluyó que existe una relación positiva entre la calidad de gestión y la imagen institucional ($r= 0.944$).

Acuña (2014), en su tesis de Maestría titulada *Competencia laboral del personal administrativo e imagen corporativa de la UNI*. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la competencia laboral y la imagen corporativa. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, transversal, el diseño fue no experimental. La población fueron 245 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química, la muestra fueron 150 estudiantes. El instrumento que utilizaron fueron cuestionarios previamente validados por un juicio de expertos. Los resultados evidenciaron que el 93.8% del personal administrativo que tiene una muy buena competencia laboral generó una buena imagen corporativa. Acuña concluyó que existe relación directa entre la competencia laboral y la imagen corporativa ($r= 0.598$).

Grández (2014), en su tesis doctoral titulada *La actitud pedagógica del profesor y la imagen corporativa en las Instituciones educativas de la Red 15 UGEL 04*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la actitud pedagógica del profesor y la imagen corporativa en las Instituciones educativas. El tipo de estudio fue descriptivo, correccional, de corte transversal, el diseño fue no experimental. La población fueron 270 docentes, la muestra se obtuvo mediante la fórmula de población finita que fueron 159 docentes. Los resultados evidenciaron que el 84.8% de los docentes indican un nivel de actitud pedagógica positiva. El 86.2% de los docentes perciben una imagen corporativa buena, el 11.9% perciben una

imagen corporativa mala y el 1.9% perciben una imagen corporativa moderada. El autor concluyó que existe relación positiva entre las variables actitud pedagógica del docente y la imagen corporativa ($Rho = 0.627$).

Oyague (2014), en su tesis de Maestría titulada *Gestión administrativa y la imagen institucional en las Instituciones educativas de la Red 14 – UGEL 04*. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional. El tipo de estudio fue básico, correlacional y transversal. El diseño fue no experimental. La población fueron 409 docentes de los 3 niveles de educación básica, mediante la fórmula de población conocidas se obtuvo la muestra de 199 docentes. Los resultados mostraron que el 65.8% de los docentes refiere que existe una gestión administrativa poco eficiente, el 4% ineficiente y el 30.2% eficiente. Con respecto a la variable imagen institucional, el 71.4% percibe una imagen adecuada, mientras que el 28.6% una imagen poco adecuada. Oyague concluyó que existe relación moderada entre las variables gestión administrativa y la imagen institucional ($Rho = 0.476$).

Acevedo y Méndez (2013), en su tesis de Maestría titulada *La gestión administrativa y la imagen institucional de las Instituciones educativas del nivel primaria de la Red 6, UGEL 5, San Juan de Lurigancho*. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la imagen institucional. El tipo de estudio fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y el diseño fue no experimental. La población fueron 158 docentes de 7 Instituciones educativas, se utilizó la técnica censal. Se obtuvo que el 38% de docentes considera la imagen institucional regular, un 32.9% considera la imagen institucional mala y el 29.1% buena. Con respecto a la gestión administrativa, la percepción de los docentes es regular con 53.8%. Los autores concluyeron que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional ($\chi^2 = 3.254$).

Montero y Rodríguez (2013), en su tesis de Maestría titulada *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos*. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional. El tipo de estudio fue correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 56 trabajadores, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Concluyeron que existe relación significativa entre la comunicación interna y la gestión organizacional de la institución educativa. En esta investigación observamos que es muy importante la comunicación entre los todos los niveles de la institución no puede haber un buen nivel de gestión si no le llega una buena información de lo que acontece en la institución, específicamente en la Clínica Municipal Santa Anita lo que se observó es que la comunicación solo se da a nivel administrativo no llegando el mensaje a los profesionales de la salud y personal asistencial.

Alva, Quiñones y Vásquez (2005), en su tesis de Maestría titulada *La imagen corporativa desde una visión integral*. El objetivo del estudio fue determinar la situación actual de la percepción de algunos profesionales de la gestión de imagen corporativa en el Perú. El tipo de estudio fue cualitativo, explicativo. Los autores concluyeron que se puede gestionar la imagen corporativa pero no controlarla, la gestión de la imagen corporativa requiere el compromiso de la alta dirección y para gestionar la imagen corporativa se requiere previamente realizar un programa de identidad corporativa. Observamos que es responsabilidad de la gestión crear la imagen corporativa, que sin identidad, no hay imagen corporativa y se tiene que involucrar a todos los trabajadores de la empresa tanto a los directivos como el resto de personal porque la imagen corporativa se muestra y mantiene por el compromiso de todos los empleados.

Antecedentes internacionales

López y Navarro (2013), en su tesis de Maestría titulada *Análisis del clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria, Chile*. El objetivo de la

investigación fue analizar el clima organizacional en el Hospital de Victoria de Chile, el tipo de estudio fue descriptivo cuantitativo, utilizaron una encuesta con 71 ítems y tomaron a todos los trabajadores del hospital. Concluyeron que el clima organizacional fue regular, por lo tanto se necesita una mejora de la administración hospitalaria. En esta investigación podemos deducir que en el Hospital de Victoria tendrá que cambiar el clima psicológico, el clima laboral y la cultura organizacional si se quiere optimizar la producción de los trabajadores.

Pangrazi y Parra (2010), en su tesis de Maestría titulada *Análisis del Clima organizacional del Hospital Base de Linares, Chile*. El estudio tuvo como objetivo conocer el nivel del clima organizacional, utilizando una encuesta con 71 ítems. La población fue 744 trabajadores del Hospital y su tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal. Llegaron a la conclusión que la percepción de los trabajadores del Hospital muestra un desacuerdo en la gestión hospitalaria (85.2%). El análisis de confiabilidad de las dimensiones confirmó que, motivación laboral, evidenció muy alta confiabilidad. Las dimensiones de riesgo, calidez, apoyo, identidad, estabilidad laboral, comunicación, así como, equipos y distribución de personas y material alcanzan el rango de alta magnitud (63.5%). Por otro lado, las dimensiones de estructura, estilo de supervisión y oportunidad de desarrollo muestran magnitud moderada (35%), en tanto que las dimensiones de responsabilidad, recompensa y administración del conflicto presenta magnitud baja (12.5%). En este estudio se tomó una muestra de mayor tamaño en relación a las otras investigaciones encontradas siendo los resultados similares, lo que nos lleva a pensar que en la Clínica Municipal Santa Anita puede presentarse este mismo caso, que los trabajadores estén en desacuerdo con la gestión hospitalaria.

Cortés (2009), en su tesis de Maestría titulada *Diagnóstico de las dimensiones del Clima organizacional en el Hospital "Dr Luis F. Nachón"*, el diseño fue descriptivo, transversal y observacional con un universo de 880 empleados en el Hospital "Dr. Luis F. Nachón de México. Se utilizó un cuestionario de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) con 6 dimensiones para medir el clima organizacional, se concluyó que la percepción

del Clima organizacional es desfavorable en todas las variables y sus dimensiones (91%).

Piña (2008), en su tesis de Maestría titulada *Caracterización del Clima organizacional del Policlínico Universitario “Cecilio Ruiz de Zarate” de la Provincia de Cienfuegos*, realizó una investigación en la provincia de Cienfuegos de Cuba, con el propósito de conocer el clima organizacional en el policlínico universitario “Cecilio Ruiz de Zarate”. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal, La muestra que utilizó fue de 381 empleados, se aplicó la encuesta de la OPS con 4 dimensiones. Se concluyó que la dimensión motivación y sus categorías (responsabilidad y condiciones de trabajo) obtuvieron una calificación baja (15.3%). Revisando la literatura nos damos cuenta que hay diferentes autores que utilizan para las investigaciones, diferentes dimensiones del clima organizacional de acuerdo a lo que se necesita investigar en cada institución.

Segredo (2003), en su tesis de Maestría titulada *Percepción del Clima organizacional por Directores de policlínicos Cuba*. Realizó una investigación en el área de salud de Cuba, con el objetivo de identificar la percepción del clima organizacional de los directores de diversas instituciones de salud, tomando como muestra a los directores de los policlínicos de 11 provincias de Cuba. El diseño del estudio fue descriptivo, transversal. La conclusión de dicho trabajo señala que las dimensiones más afectadas del clima organizacional según la percepción de los directores eran la motivación y la reciprocidad (aplicación al trabajo y retribución) y en general perciben el Clima organizacional no satisfactorio. Es bueno para una institución de salud que los directores se interesen e involucren directamente en la investigación, generalmente la delegan a terceros.

López (2011), en su tesis de Maestría titulada *Diagnóstico de la imagen corporativa como factor de cambio en el proceso de desarrollo organizacional*. Su objetivo fue realizar un diagnóstico de la percepción de la imagen corporativa en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. El diseño fue descriptivo, transversal y observacional. La

muestra fueron 596 alumnos, utilizó un cuestionario 47 ítems. Concluyó que la imagen corporativa tiene una tendencia positiva pero con una marcada deficiencia en el conocimiento de la institución. En esta investigación se crea la necesidad de conocer y escudriñar los atributos organizacionales de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León e implementar planes de acción para mantener una constante mejora en la imagen de la institución.

Castaño y Burchardt (2011), en su tesis de Maestría titulada *Análisis de la identidad corporativa de la Universidad Tecnológica de Pereira y su repercusión en sus públicos internos*. El objetivo de su estudio fue conocer la percepción de la identidad corporativa de los trabajadores de la Universidad. El tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo de corte transversal. El instrumento que se utilizó fue cuestionario de 25 preguntas y una entrevista semi-estructurada, se realizó un muestreo aleatorio estratificado que constó 30 trabajadores. Concluyeron que la gestión de la identidad corporativa tiene como característica principal la dispersión de sus funciones entre diferentes áreas de la organización pero con un bajo nivel de integración en los mismos, lo que evidencia un nivel bajo de visión holística de los procesos comunicativos internos de la Universidad Tecnológica de Pereira. Esta investigación aporta a la nuestra la importancia de la comunicación en la conformación de la identidad corporativa.

Linares (2010), en su tesis de Maestría titulada *La Imagen Corporativa desde la perspectiva del público interno en el Hospital Hogar Clínica San Rafael*. El objetivo de su investigación fue analizar la imagen corporativa del público interno en el Hospital Hogar Clínica San Rafael. El estudio fue de tipo descriptivo con diseño no experimental y transversal, la recolección de datos se realizó por medio de un instrumento tipo cuestionario, constituido por 29 ítems de preguntas cerradas y de opción múltiple. Se realizó un censo poblacional a un total 84 empleados. Los resultados obtenidos, indicaron que los empleados (86%) se sienten identificados con la organización a pesar que no existen capacitaciones constantes. Se concluyó que para lograr una buena imagen corporativa se deberán mejorar los lineamientos establecidos. Se encontró un mayor

descontento en el cliente interno, esto se refiere a los trabajadores de la Clínica, los que esperaban que se les brinde mayores oportunidades de capacitación profesional según el área donde laboran, así como también opinan que se deberían mejorar las remuneraciones y la selección de personal.

Ontaneda (2010), en su tesis de Maestría titulada *Imagen Corporativa de las ONG y Posicionamiento en la Mente de los Públicos de Interés*, cuyo objetivo de la investigación fue analizar la imagen corporativa de la ONG “Hospicio San José de Costa Rica”, comprender cuál es la percepción de su imagen y el beneficio interno que obtendría, también cómo ayudaría en el posicionamiento del público, así mismo se conocería cuáles son los mecanismos que se necesitan para afianzar la imagen corporativa. El tipo de estudio fue cuantitativo y cualitativo, el instrumento que se utilizó fueron cuestionarios semiestructurados. Ontaneda llegó a la conclusión de que el cliente interno y externo de la ONG posee una buena percepción de la imagen corporativa. En esta investigación centran su interés en la imagen corporativa y lo que es más interesante en el posicionamiento en la mente de los públicos que es uno de los elementos para que la organización alcance el éxito deseado, evidentemente, la comunicación juega un papel predominante en el posicionamiento.

Karoungak (2010), en su tesis doctoral titulada *La imagen Corporativa de las entidades financieras: El caso del Banco Sabadele en Cataluña*. España. El objetivo de su investigación fue conocer la influencia de la imagen corporativa sobre la decisión de comprar de los clientes y prospectos. El tipo de estudio fue no experimental y descriptiva. La muestra fueron 602 personas, El tipo de instrumento utilizado fue un cuestionario, semiestructurado y codificado. Se concluyó que existe predominio de la imagen negativa (61.1%) de las cajas financieras frente al 39.0% de los bancos. Sería interesante conocer porqué las cajas financieras obtienen mayor imagen negativa, se podría levantar la hipótesis de que los bancos tienen mayor movimiento de dinero, están asegurados y reasegurados por aseguradoras internacionales.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

La presente investigación analizó la relación entre el clima organizacional y la imagen corporativa, el cual es un tema que ha preocupado a muchos países durante varios años, luego del surgimiento de la época industrial y el auge del capitalismo como modelo económico principal y el surgimiento de la clase obrera. En las primeras décadas del siglo XX, y después de la presión de organismos internacionales y la lucha de los mismos trabajadores se legisla la jornada laboral y se elimina el trabajo infantil y las condiciones de trabajo infrahumanas.

Con el surgimiento de la tecnología y las variantes de formas de producción, surgen empresas que van incorporando nuevas metodologías de trabajo basados en cadenas de valor y en busca de calidad, es así que la teoría de la administración se amplía a teorías organizacionales más complejas que dan como resultados la adhesión de los trabajadores a su empresa y a empresarios interesados en el bienestar de sus trabajadores. El resultado es alentador pues los márgenes de ganancia son cada vez más altos basadas en el valor del factor humano.

Actualmente se ha tomado en cuenta la importancia de los empleados, tomando en cuenta que para construir una imagen corporativa sólida, ésta debe nacer desde el interior de la institución, es decir, desde los empleados hacia el exterior.

Uno de los aspectos que descubrieron las empresas modernas, entre ellas las grandes transnacionales (IBM, General Electric, etc.) fue que la inversión en los trabajadores, en su capacitación y bienestar, elevaba su lealtad y compromiso con la empresa, de tal manera que habiendo procesos en medio de la cadena productiva que al inicio necesitaban supervisión, luego ya no era necesario y se fue reduciendo esta vigilancia, además se pudo compartir las ganancias lo que animaba aún más a los diferentes trabajadores. En otras palabras se pudo definir con toda claridad que el clima organizacional es producto de la modificación de muchas acciones y la incorporación de otras (como la participación, la confianza,

los estímulos etc.) favorece la productividad, el bienestar de los propios trabajadores; además el servicio a los clientes mejora sustantivamente.

La presente investigación tiene en cuenta la teoría de la administración moderna heredada de Taylor y Parsons (1900), los cuales afirmaron “que invertir en el potencial humano era decisivo para garantizar una producción elevada y un proceso dinámico que fluya de manera ascendente” (Citado en Hernández, 2011, p.42). El tipo de ordenamiento y la identificación de los trabajadores con su centro laboral elevaban la productividad y rentabilidad social o económica. Estos aportes fueron aplicados y adecuados al campo social (a la salud y educación por ejemplo) y a las políticas públicas obteniéndose buenos resultados. Actualmente han surgido diferentes disciplinas y estrategias y ya no se habla de subordinados sino de colaboradores, tampoco se habla de recursos humanos de manera aislada sino de gestión del talento humano nuevas perspectivas que considera a las personas como la inversión más importante en cualquier institución pública o privada, económica o social.

Variable Clima Organizacional

Definición

Segredo (2003), menciona que “el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción” (p. 86).

De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es aquel que atiende, como elemento fundamental, a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. (Goncalves, 2000, p.125)

Diversos autores mencionan la existencia de 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución: (a) estructura: vinculada con las reglas, procedimientos, jerarquías y regulaciones de la organización para que los trabajadores realicen sus labores. (b) responsabilidad: enfatiza en la percepción que tiene el trabajador acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias. (c) recompensa: evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho. (d) riesgo: corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades. (e) calidez: enfatiza de buenas relaciones sociales entre jefe y empleado. (f) apoyo: mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas. (g) conflicto: es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista. (h) identidad: es el sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.

Las empresas tienen una personalidad que las caracteriza al igual que las personas tienen su sello personal; la gerencia de una empresa debe tener en cuenta que el clima organizacional permite el logro de los objetivos. Brow y Moberg (1990), mencionaron “que el clima organizacional es la forma cómo los usuarios internos perciben las características del medio ambiente organizacional” (Citado por Segura, 2012, p.108). Por su parte, Hall (1996), refirió que el clima laboral es una fuerza que influye en la conducta del usuario interno y externo.

De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad fue el planteado por Hall (1996), que utilizó como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras, dinámicas y procesos que ocurren en el medio laboral donde se desempeña, de ahí que la calidad del entorno laboral juegue un papel importante en la percepción sobre el clima de una organización. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con la institución; por ende se refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Este planteamiento se aplicó igualmente en las instituciones de salud, donde cada organización es única y todo grupo humano desarrolla características especiales. La singular cultura de una organización es el producto de todas sus características: sus integrantes, sus éxitos y sus fracasos. Al margen de las normas establecidas cada organización desarrolla una personalidad determinada.

La calidad del entorno laboral se ve determinada por la manera en que el personal desarrolla su actividad en la organización, aunque los seres humanos suelen procurar objetivos variables cuando deciden prestar sus servicios a una organización. Para lograr mejoras en la productividad, son importantes dos aspectos: mejoramiento de la calidad del entorno laboral y participación de las personas en la contribución con el éxito de la organización de una manera significativa.

Actuando en consecuencia con esto, tanto los directivos como los funcionarios de salud, así como los profesionales de la administración de los recursos humanos, se unen en la necesidad de crear en su organización un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables en sus puestos. Cuando los dirigentes de una institución descubren que sus integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más altas tasas de productividad y una calidad del servicio prestado.

Dimensiones de la variable Clima organizacional

Clima laboral

De acuerdo con Quispe (2014) “El clima laboral resulta de la interacción de la organización y de las percepciones de los trabajadores” (p.78). Podemos conocer el clima laboral a partir de la descripción que los trabajadores realizan de su medio laboral, es pues la percepción del empleado. El comportamiento de las personas que trabajan en una organización está determinado en gran parte por el clima laboral, de allí la importancia de su estudio ya que a través de este podemos

predecir la satisfacción laboral, así como la eficiencia de las personas y la productividad de las empresas.

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 2016, p.96)

Es importante dentro de la empresa la formación de líderes pues de su capacidad depende mantener un buen clima laboral, los líderes deberán ser diestros con el trato de las personas si no se quiere arriesgar la productividad y la competitividad de la empresa.

Se distinguen tres perspectivas para el estudio del clima laboral: (1) perspectiva realista: considera el clima laboral un atributo de la organización independiente de las percepciones de sus trabajadores. (2) perspectiva fenomenológica: pone más relevancia a los aspectos individuales y las percepciones subjetivas de los trabajadores. (3) perspectiva interaccionista: fusiona la perspectiva realista y la fenomenológica, encontrando relación entre los aspectos objetivos y subjetivos de la organización. (Rodríguez, 2004, p.102)

Likert (1976), desarrolla su teoría sobre los cuatro sistemas de clima laboral y su impacto sobre los resultados de la empresa, considera:

(1) clima autoritario explotador: la dirección toma las decisiones y la impone a toda la organización. (2) clima autoritario paternalista: la mayor parte de las decisiones las toman los directivos y algunas las toman los empleados. (3) clima consultivo: la conducción de la empresa evoluciona hacia un clima laboral más participativo. (4) clima de participación en grupo: los directivos tienen confianza en sus empleados, la toma de decisiones depende de todas las personas que laboran en la organización.

Clima psicológico

De acuerdo con Alcover et al., (2012), "son las percepciones individuales de las características del ambiente o del contexto laboral del que las personas forman parte, concretamente de las estructuras, los procesos y los eventos organizacionales". (p.36)

Algunas empresas consideran que las percepciones que experimentan los trabajadores son una carta de navegación, el clima psicológico es diferente en cada empresa y es una apreciación subjetiva de cada uno de los empleados porque está ligada a la experiencia de vida de cada individuo. El psicólogo alemán Kurt Lewin (1988), fue el primero que estudió el clima psicológico, tomó en cuenta las interpretaciones subjetivas del ser (cordialidad, sentido de pertenencia, apoyo), y también las características organizacionales objetivas (premios, normas, etc).

En la década de los años 60, se definió al clima psicológico como las percepciones de los trabajadores capaces de interpretar eventos y predecir resultados. Si consideramos a la empresa como un ser viviente encontraremos que el clima psicológico es el área que nos puede permitir diagnosticar el nivel de estabilidad de la empresa. El clima psicológico está conformado por las diferentes experiencias que tienen cada uno de los empleados. Cada individuo según su experiencia crea una percepción sustancialmente diferente de las demás

personas que la rodean porque cada uno tiene un estilo de pensamiento, una personalidad, cultura, etc.

Cultura organizacional

De acuerdo con Harold y Heinz (2008), “definen la cultura organizacional como un patrón de comportamiento general, creencias compartidas y valores comunes de los miembros, que se pueden inferir a partir de lo que dicen, hacen y piensan las personas dentro de un ambiente organizacional” (p. 280).

Dentro de la cultura organizacional existen elementos como son las creencias que son pensamientos en base a los cuales se interpreta la realidad, en base a las creencias se elaboran los valores a través de los cuales los empleados valoran que una forma de actuar es mejor que otra y estas son las fuerzas impulsoras del trabajo. En el movimiento de este engranaje las acciones se convierten en normas de conducta y comportamientos de cada trabajador.

La cultura organizacional se puede medir a través de lo que dicen, piensan o hacen los miembros de la organización, si consideramos que la cultura organizacional es una variable entonces es un medio que podría ser administrado para mejorar el desempeño y el logro de los objetivos de la organización. Los directivos de una empresa pueden idear estrategias para incrementar la identificación y la cohesión de los trabajadores en función de los valores deseados para la empresa.

Una cultura organizacional óptima ayuda a demostrar una imagen positiva de la organización logrando reconocimiento y prestigio frente a otras empresas. Se puede determinar cómo funciona una empresa a través de la cultura organizacional, una empresa que tiene en cuenta dentro de su organización el establecimiento de valores y normas va permitir que cada uno de los integrantes de la organización se identifique con ellos y manifieste conductas positivas dentro y fuera de la empresa, lo que generaría mayor productividad.

Teorías del Clima organizacional

Teorías del clima organizacional según Brunet

De acuerdo con Brunet (2004) dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela gestalt y teoría funcionalista. La primera de ellas es la escuela gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: (a) captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo. (b) crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe

hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

Teoría de los sistemas de organización de Likert

Esta teoría estudia la naturaleza de causa y efecto de los climas organizacionales y permite analizar el papel de las variables que componen el clima observado. Likert (1961), mencionó “que en la percepción del clima organizacional intervienen tres grupos de variables. La primera de ellas son las causas relacionadas con: las estructuras de organización y administración: reglas, decisiones, habilidades y actitudes de los demás. En cuanto a las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos de la organización, motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otros. Las variables finales son el resultado de las dos anteriores y el impacto de la organización en gran medida en la productividad, pérdidas y ganancias” (Citado por Brunet, 1999, p.57).

Al observar el nivel de productividad de las empresas, Likert (1961) llegó a la conclusión de que un mayor interés por los trabajadores más que por la tarea que realizan, daba como efecto una mayor productividad en relación a los empresarios que anteponían el interés por la tarea. Posteriormente llegó a la conclusión de que el interés por los trabajadores y el interés por la tarea que desempeñan no son excluyentes.

La conducta de los líderes de la organización determina el tipo de ambiente organizacional del grupo de trabajadores. A su vez los líderes dependen de otro nivel jerárquico, el nivel directivo, por lo que es importante la constante comunicación entre todos los niveles, para que puedan unificar criterios y hablar un mismo lenguaje.

De acuerdo con Scheinsohn (1998), la imagen corporativa es la construcción que elaboran los públicos a partir de elementos muy diversos: (a) realidad

corporativa, (b) cultura corporativa, (c) identidad corporativa, (d) comunicación corporativa (p. 39)

Imagen corporativa

Definición

De acuerdo con Costa (2009), definió la imagen corporativa como “la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización” (p.66), los diferentes elementos tanto visuales, culturales, atención al cliente, modo de gestión así como la propia experiencia del cliente externo e interno, conforman los atributos corporativos y es a partir de ellos que el público realiza una construcción o síntesis mental de la organización.

La percepción de la imagen corporativa puede variar de acuerdo a los sujetos que la perciben según sea el grado de importancia que le den a la misma, existen atributos significativos centrales y atributos significativos secundarios que le dan el grado de importancia a la percepción de la imagen corporativa. Los atributos centrales son los que constituyen el carácter esencial en la imagen corporativa, son las pautas de la organización, son la razón de ser que permite captar la preferencia de los usuarios. Los atributos secundarios están conformados por los rasgos complementarios y dependen de los atributos centrales.

Es muy importante que los atributos más relevantes de una organización sean proyectados al público para que logre identificarla y generar una imagen positiva que permita a la institución darse a conocer y posicionarse en el mercado. Es por esto que actualmente se diseñan y ejecutan proyectos de gestión de la imagen corporativa, para poder comunicar sus atributos y mantener los vínculos con su público (Capriotti, 2009).

Observamos pues que toda organización tiene características identificadoras que van configurándose significativamente en sus distintos públicos y permite que se conformen opiniones valorativas pudiendo reconocerlas

y diferenciarlas de otras. En este contexto la lectura u opinión es lo que da origen a la imagen corporativa, definiéndose ésta como un recuerdo o representación mental que tiene cada persona de los atributos observados en la organización, que pueden o no coincidir con los ideales del observador.

La definición de imagen corporativa está estrechamente interrelacionada con el concepto de identidad corporativa, ya que ambos se ubican en el contexto que se refiere a la comunicación de las organizaciones con diferentes clientes. La identidad corporativa tiene dos enfoques principales: el diseño y la organización. Desde el punto de vista del enfoque de diseño la identidad corporativa se comprende como la representación gráfica o concreta de una organización, es decir: “con lo que se ve”.

La representación gráfica está relacionada con el logotipo, tipografía corporativa y colores corporativos, etc. El enfoque de la organización, está relacionado con una concepción más actualizada y supone una relación interdisciplinaria; según este enfoque la identidad corporativa se entendería como el conjunto de características que conforman la personalidad de una organización.

La identidad corporativa es la suma de características que una organización se adjudica como propios y que la distinguen de otras organizaciones. Estas características brindarían a la organización su especificidad, estabilidad y coherencia, con la salvedad que la identidad corporativa no es inmutable, se renueva y se adapta según los sucesos del entorno, y puede ser influenciada por otras variables cómo las normas que se establezcan y las características personales de los miembros fundadores, así como también del ambiente social que los rodea. (Chaves, 2005, p.25)

La identidad corporativa son las características centrales y permanentes que diferencian a una organización de otras, estas características identifican a la organización. La identidad corporativa es el reflejo de las creencias, valores y

principios de la institución, es la que interviene en las decisiones y políticas empresariales.

La identidad corporativa se transmite al público mediante mensajes voluntarios o no, y puede ser percibido e interpretado de diferentes modos de acuerdo al público que lo recepciona. Para conformar la imagen corporativa se realiza un proceso de interpretación de la información que llega al público, lo que posteriormente conformará un recuerdo en la memoria.

Las personas obtienen información a través de los sentidos y le dan un significado, a éste proceso cognitivo se denomina percepción, y es a través de la percepción podemos realizar una interpretación de la realidad donde se involucra también las experiencias personales. Este proceso cognitivo es el que se utiliza para la conformación de la imagen corporativa. La imagen corporativa puede variar en función de la subjetividad del sujeto que lo percibe y puede ser modificada en forma favorable o desfavorable.

Así mismo la imagen corporativa se ve influida por las interacciones del sujeto con otras personas o mediante los medios de comunicación. Entonces podemos afirmar que la imagen corporativa está formada por un área cognitiva que tiene relación con los pensamientos, creencias e ideas de la organización y otro, emocional relacionado con los sentimientos que genera la percepción y uno conductual que se refiere al proceso de actuar respecto al objeto percibido.

La comunicación es el medio como la empresa realiza la gestión de la imagen corporativa y se realiza de forma indirecta porque no se puede actuar directamente en la mente del público para conformar la imagen ideal que la organización requiera.

Imagen de la gestión

El logro de los objetivos de la empresa, su supervivencia y el éxito que obtenga, depende en gran manera de la imagen corporativa que proyecte al

cliente interno y externo, por lo que las empresas deben planificar y coordinar para mantener su imagen corporativa positiva. Según Capriotti (2009), existen 3 etapas para realizar un modelo estratégico de gestión de imagen corporativa, se iniciaría la primera etapa con un análisis estratégico de la situación, investigando acerca de la organización, entorno, el público, y la imagen corporativa que estos y otras instituciones tienen de la organización.

La segunda etapa consiste en trazar el perfil de la identidad corporativa de la institución en base a la información obtenida; y corresponde a esta etapa definir los rasgos, valores y atributos que conformaran la base de la institución. Finalmente, la tercera etapa determina las posibilidades de comunicación que tendrá la institución y cómo se podrá transmitir al público, para así poder influir en la imagen corporativa que tienen ellos.

Actualmente se ha tomado en cuenta la importancia de los empleados, tomando en cuenta que, para construir una imagen corporativa sólida, ésta debe nacer desde el interior de la institución, es decir, desde los empleados hacia el exterior. Esta participación de los empleados permitirá que ellos se sientan con la institución, motivados a trabajar y permanecer en la institución., si los trabajadores tienen una buena percepción de la imagen corporativa esto influirá en la manera que los clientes perciben a la institución.

Es así cómo, se introduce el concepto de employer branding, que se refiere a los beneficios funcionales, económicos y psicológicos que proporciona la institución a los trabajadores y gracias a los cuales adquieren una percepción positiva de la empresa, constituyéndose así una estrategia organizacional específica y a largo plazo, con el objetivo de lograr que la empresa como conjunto adquiera una percepción positiva de la imagen corporativa externa.

Imagen de los servicios

De acuerdo con Maquera y Llaguno (1995), definieron que “el servicio es el resultado de un acto o sucesión de actos, de duración y localización definidas,

conseguidos gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos codificados”(p. 395)

El objetivo fundamental de la imagen de servicio es ajustarse a las especificaciones del cliente, esto quiere decir que el servicio que preste la institución es una parte importante de la imagen que proyecta la empresa frente a sus clientes, es como un puente entre la realidad interna controlable de la empresa y la realidad externa no controlable conformada por las expectativas del cliente.

Es la percepción del servicio público que tienen las personas respecto al conjunto de prestaciones en la administración de alguna institución pública y privada. Es lo que se percibe como bueno a malo al conjunto de servicios que prestan las instituciones con la finalidad de ayudar a las personas que lo necesiten que suelen tener un carácter gratuito, si es que está bajo la responsabilidad del Estado. (Quispe, 2014, p. 84)

Si se desea mejorar la imagen de servicio de una institución se tiene que medir la calidad de servicio a través de ciertos indicadores que son: (a) modificar la parte visible de la empresa que presta el servicio: infraestructura, equipos, presentación del personal. (b) brindar el servicio que se ofrece. (c) servir al cliente con prontitud y eficacia, (d) dar confianza y seguridad a los clientes, (e) buscar la empatía entre la empresa y el cliente.

1.3 Justificación

La justificación de la investigación, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo definieron como el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es importante y necesario (p. 40).

Justificación teórica

Esta investigación presentó marcos de ideas estructuradas y maneras de explicar la realidad, aplicadas y adecuadas al tema que analizamos. El análisis e interpretación de la información tomó como punto de referencia la teoría organizacional aplicada a la gestión de la salud de un gobierno local popular. Esta última orientación tomó en cuenta la teoría de los derechos humanos y cumple un rol social porque se dirigió al bienestar del trabajador mejorando los problemas internos.

La primera variable clima organizacional, se basa en la teoría de Likert, que explica sobre el impacto que produce los cuatro sistemas del clima organizacional en las empresas:

- (1) clima autoritario explotador: la dirección toma las decisiones y la impone a toda la organización.
- (2) clima autoritario paternalista: la mayor parte de las decisiones las toman los directivos y algunas las toman los empleados.
- (3) clima consultivo: la conducción de la empresa evoluciona hacia un clima laboral más participativo.
- (4) clima de participación en grupo: los directivos tienen confianza en sus empleados, la toma de decisiones depende de todas las personas que laboran en la organización.

La segunda variable imagen corporativa, se basa en la teoría de Costa:

Tener una imagen es tener una imagen mental; ello posee un doble significado. En primer lugar supone la aptitud natural del individuo para reconstruir en otro momento una representación mental de alguien o de algo, implicando en esta reconstrucción los valores de forma y papel.

En segundo lugar, y correlativamente con esta aptitud, tener una imagen implica al mismo tiempo que el propio individuo receptor se halla expuesto a los efectos psicológicos de esa imagen. (Costa, 2010, pp. 20-21)

Esta teoría es importante porque permitió comprender cómo se forma una imagen corporativa, y cómo la imagen mental abarca desde la percepción del estímulo, la memorización hasta sucesivas percepciones y su configuración mental, la cual va ser determinante en las conductas que asuman los clientes de la empresa.

Justificación práctica

Se obtuvieron datos que nos permitieron identificar las dimensiones deficientes del clima organizacional y la imagen corporativa. Se hará conocer a las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita los resultados de la presente investigación, para que tomen las decisiones pertinentes. Esto permitió a las autoridades replantear el estilo de gestión institucional, que influyó positivamente en el personal, mejoró las relaciones humanas contribuyendo al clima organizacional y la imagen corporativa.

Los trabajadores de la Clínica Municipal de Santa Anita recibieron mayor motivación, mejor trato, mejores remuneraciones, se fortalecieron los valores, se identificaron con la Institución y como resultado mejoró el servicio que prestaron al usuario externo. Al mejorar el servicio al cliente externo, el cual se sintió satisfecho con el servicio y por consiguiente mejoró la productividad de la Institución.

Justificación metodológica

En la presente investigación se utilizó el cuestionario de Quispe (2013), el cual ha sido piloteado y estandarizado en una población detalladamente descrita incluyendo instrucciones detalladas para su administración, y en general brindando orientaciones para la interpretación de los resultados. El cuestionario consta de 42 ítems, modificado para alinearlos a los objetivos del presente estudio y población, fue validado a través de un juicio de expertos de la Universidad Privada César Vallejo. La confiabilidad del instrumento fue 0,888, según la prueba estadística alfa de Cronbach, esto significa que el instrumento es altamente confiable.

Se conoce la existencia de algunas investigaciones sobre la relación entre Clima organizacional y la imagen corporativa, revisando la literatura peruana se encontraron escasos estudios que hayan enfocado su interés hacia el personal que labora en el sector salud. Por lo tanto este instrumento se puede utilizar en otras investigaciones que tengan interés en el área de salud y que tengan como objetivo relacionar el clima organizacional y la imagen corporativa.

Justificación legal

Esta investigación se basó en el decreto Ley N° 27657 artículo 3°, Ley del Ministerio de Salud del Perú, cuyo objetivo general es contribuir a fortalecer la función gerencial en las organizaciones de salud a fin de brindar servicios de calidad. Al conocer la relación entre clima organizacional y la imagen corporativa fue posible tener una idea general de la forma como estuvo siendo conducida la institución prestadora de salud. En base a los resultados que se obtuvieron se logró apreciar el nivel del clima organizacional y la imagen corporativa, y en qué medida influyó en la capacidad de gestión del personal y el servicio que brindó a la comunidad. Logrando una buena política de gestión se motivó a los trabajadores a adquirir una adecuada imagen corporativa disminuyendo los conflictos internos, mejorando la productividad, y como consecuencia la calidad de servicio brindado al usuario externo.

1.4 Planteamiento del problema

La eficiencia y la eficacia de los trabajadores de salud es un factor determinante en la prestación de servicios, observándose que los bajos estándares de calidad de atención no solamente se deben a la carencia de tecnología sino a la actitud, ausencia de calidad humana, ausencia de vocación de servicio, falta de motivación del personal que atiende a los pacientes. Por lo que se considera necesario conocer el clima organizacional de cada institución de salud.

Por lo tanto, es necesario conocer el clima organizacional de cada una de las instituciones de salud del país ya que se basan en motivaciones laborales, promoviendo un tipo de comportamiento, las relaciones entre los trabajadores y sirve para fortalecer las relaciones interpersonales; con el fin de alcanzar calidez y calidad en los servicios prestados. Por lo tanto, si el clima organizacional es desfavorable, esto originará conflictos entre el personal asistencial, administrativo y las autoridades de la Institución, y la imagen corporativa será cuestionada también por los usuarios externos o mejor llamados pacientes.

El público o usuario externo es el que va permitir conocer las características de la imagen corporativa, así como también el usuario interno o trabajadores de la institución. La institución muestra imágenes, mensajes y señales que son percibidas consciente o inconscientemente por los usuarios, por esta razón la percepción de los usuarios puede ser explícita o implícita, tanto en la elección o en el rechazo que realizan por algún servicio de salud constituyéndose la imagen corporativa como un predictor en la gestión de salud.

En la Clínica Municipal Santa Anita se observó que los directivos no estaban conformes con el trabajo que realizaban los empleados, se reportaba baja productividad y desmotivación, así mismo los empleados manifestaron su incomodidad por la falta de comunicación que existía con los directivos. Por lo tanto se observó la necesidad de determinar los factores determinantes de los conflictos en la Institución mediante el estudio del clima organizacional y la imagen que perciben los trabajadores de la Institución.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Imagen Corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita, el año 2016?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el clima psicológico y su la imagen corporativa de la Clínica Municipal de santa Anita?

2. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita?

3. ¿Cuál es la relación entre el Cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre Clima Organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.

Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre el clima psicológico y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.

2. Existe relación significativa entre el clima laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.

3. Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Imagen Corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita

Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el clima psicológico y su la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.
2. Determinar la relación entre el clima laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.
3. Determinar la relación entre la cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

De acuerdo con Hernández et al., (2014), definieron a la variable “como una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105).

Clima organizacional

Definición conceptual

Segredo (2003), definió el clima organizacional como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción.

Definición operacional

Respuestas dadas por los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita, médicos, personal asistencial, personal administrativo, referentes a las dimensiones del clima organizacional: clima psicológico (independencia e identidad, dependencia, sumisión, conflicto), cultura organizacional (comunicación, valores, creencia y expectativas) y clima laboral (política de gestión, liderazgo, capacidad de decisión, motivación), estas dimensiones fueron definidas con mayor detención en la descripción del cuestionario. Las respuestas se enmarcaron dentro de una escala que va de totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Imagen corporativa

Definición conceptual

Capriotti (2009), definió a la imagen corporativa de una organización cómo la estructura mental cognitiva, que se forma por medio de las sucesivas experiencias, directas o indirectas, de las personas con la organización. Estaría conformada por un conjunto de atributos que la identificarían como sujeto social y comercial, y la distinguirían de las demás entidades.

Definición operacional

Respuestas dadas por los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita, médicos, personal asistencial, personal administrativo, referentes a las dimensiones de la imagen corporativa: gestión (planificación, ejecución y evaluación) y la dimensión servicio (puntualidad y calidad), estas dimensiones fueron definidas con mayor detención en la descripción del cuestionario. Las respuestas se enmarcaron dentro de una escala que va de totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Operacionalización de variables.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Clima Laboral	Política de gestión y liderazgo	1 al 3	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) NR/NS (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	27-62 Malo
		4 al 6		63-98 Regular
	Capacidad de decisión	7 al 9		99-135 Bueno
Clima Psicológico	Independencia e identidad	10 al 12		
	Dependencia y sumisión	13 al 15		
Cultura Organizacional	Conflicto Comunicación	16 al 18		
		19 al 21		
	Valores	22 al 24		
	Creencia y expectativas	25 al 27		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable imagen corporativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Gestión	Planificación	28 al 30	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) NR/NS (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	15-34 Malo
		31 al 33		35-54 Regular
		34 al 36		55-75 Bueno
Servicio	Puntualidad	37 al 39		
	Calidad	40 al 42		

2.2 Metodología

Método hipotético deductivo

El método hipotético deductivo, según Huamanchumo y Rodríguez (2015) conduce a las investigaciones cuantitativas, lo que implica que de una teoría general se deriven ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad (p. 38).

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó el Método hipotético deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar al conocimiento de verdades específicas. Este método se basa en la argumentación deductiva, de donde se deduce una conclusión obtenida de la premisa general a la particular.

2.3 Tipos de estudio

Según su finalidad

La investigación teórica, básica o pura, según Hernández et al., (2014) mencionaron que este tipo de investigación se interesa en el descubrimiento de las leyes que rigen el comportamiento de ciertos fenómenos o eventos (p. 93).

Según su carácter

La investigación correlacional, según Hernández et al., (2014) su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables (p. 93).

Según su naturaleza

La investigación cuantitativa, según Hernández et al., (2014) utilizaron la recolección de datos para probar hipótesis con base en el ordenamiento numérico y el análisis estadístico, con el fin de probar teorías (p.4).

Según el alcance temporal

La investigación transversal, según Hernández et al., definieron a las investigaciones transversales o transeccionales las que recolectan datos en un solo momento y tiempo único (p. 154).

Según la orientación

La investigación orientada a la aplicación, según Hernández et al., son las investigaciones orientadas a la solución de problemas, busca el conocer para hacer, para actuar, para construir para modificar y mejorar la realidad problemática (p.30).

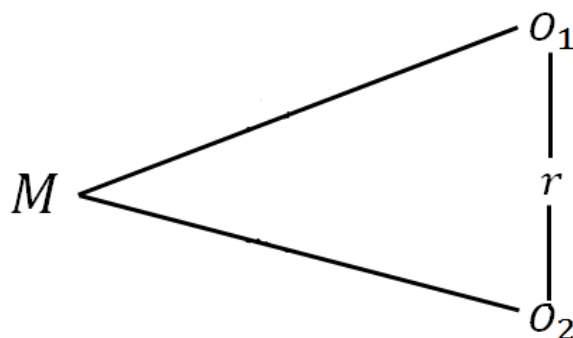
La investigación aplicada persigue, en cambio, fines más directos e inmediatos. Tal es el caso de cualquier estudio que se proponga evaluar los recursos humanos o naturales con que cuenta una región para lograr su mejor aprovechamiento, o las investigaciones encaminadas a conocer las causas. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.25)..

2.4 Diseño

Hernández et al., definieron los diseños de investigación no experimentales como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

El diseño correlacional examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos del estudio.

Diseño:



Donde:

- M = Muestra
 O₁ = Variable clima organizacional
 O₂ = Variable imagen corporativa
 r = Relación de las variables de estudio

2.5 Población, muestra y muestreo

Población

En la presente investigación se ha considerado a la Población conformada por los 145 colaboradores de la Clínica de la Municipalidad de Santa Anita, que está conformada por personal administrativo, personal asistencial, profesional médico, entre otros.

La población es el conjunto completo de todos los elementos (puntuaciones, personas, medidas, empresas, trabajadores, objetos, entre otros), sin embargo, en la investigación científica se denomina Población al conjunto de elementos o componentes que serán materia de estudio que se van a analizar. La población una vez analizada, para que se convierta en población de estudio por criterio debe ser segmentada, por alguna propiedad, particularidad o características de interés de la investigación (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.118)

Muestra

Vara (2008) definió a la muestra (n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población (p. 222).

Es una parte representativa de la población; que tienen características comunes a todos los colaboradores de la Clínica de la Municipalidad de Santa Anita. Considerando la población de los 145 colaboradores de la Clínica de la Municipalidad de Santa Anita se ha procedido a determinar la muestra, mediante la fórmula estadística probabilística.

Para la presente investigación la muestra se calculó aplicando: Formula Población Finita.

$$n = \frac{z^2(p * q)N}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

Dónde:

N	=	Total de la población = 145
z^2	=	1.96 valor de distribución
e^2	=	Error muestral = 5%
p	=	Probabilidad de éxito
q	=	Probabilidad de no éxito
n	=	106 colaboradores.

Siendo el resultado de la Muestra Probabilística, de 106 colaboradores de la Clínica Municipal de Santa Anita a quienes se realizó la encuesta.

Criterios de selección

En la presente investigación se ha cumplido con los criterios de inclusión los cuales son determinados por la pregunta misma del estudio y enmarca a la población, estos criterios singularizan a los sujetos que podrán entrar al estudio. Por consiguiente, todos los criterios de inclusión deben de cumplirse para ser

incorporado como participante del estudio. Por otra parte, los criterios de exclusión indicarán cual será el subconjunto de población que no ingresarán al estudio.

Criterios de Inclusión

Ser personal administrativo de la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

Ser personal asistencial de la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

Criterios de Exclusión

Personal que no labora en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

Personal del área directiva de la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

Muestreo

El muestreo es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. Se utilizó el muestreo aleatorio simple que consiste en que todas las muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta que contiene un número de preguntas sobre rasgos de un determinado objeto de estudio hacia una determinada población. Así mismo se aplicó como instrumento un cuestionario para registrar la información que proviene en este caso de los 106 colaboradores de la Clínica de la Municipalidad de Santa Anita, en el periodo 2016, con el fin de recaudar datos de información o hechos específicos por medio del cuestionario prediseñado.

Instrumento

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional y la imagen corporativa

Autor: Quispe de la Torre, Daniel

Año: 2013

Adaptado: Loo Valle, Jennifer Rocío

Criterios de adaptación: los objetivos y la muestra del estudio.

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita.

Población: Trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita

Número de ítems: 42

Aplicación: Grupal

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de la encuesta, de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert, lo que permite evaluar la intensidad con que el encuestado contesta a la interrogante planteada.

Validación y confiabilidad del instrumento

Se aplicó una prueba piloto a una pequeña muestra de la población para probar su pertinencia y eficacia. De esta forma se podrá calcular la validez y la confiabilidad del instrumento.

Validación del instrumento

La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos. Los expertos son catedráticos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 3.

Calificación del instrumento de la validez de contenido a través de juicio de expertos

Nº Expertos	Experto	Especialidad	Calificación Instrumento
Experto 1	Rodríguez Figuroa, Jorge	Metodólogo	Aplicable
Experto 2	Rivera Félix, Marcoantonio	Metodólogo	Aplicable
Experto 3	Flores Luján, María Cristina	Temático	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Hernández, et al. (2014) definieron la confiabilidad como el grado en que la aplicación del instrumento, repetida a los mismos individuos produce resultados iguales. Si el Alfa de Cronbach es 0,80 hacia arriba es altamente confiable (p.200)

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
0,888	2

En la prueba estadística de Alfa de Cronbach, realizada respecto a la correlación que existe entre la variable clima organizacional con la variable imagen corporativa, de la muestra de 106 colaboradores. El resultado que se ha obtenido, es un 0.888 que significa que tiene un elevado grado de Confiabilidad, la presente investigación.

2.7 Métodos de análisis de datos

Se evaluará la confiabilidad y validez del instrumento de medición, luego se analizará la información mediante pruebas estadísticas. Se colocó la información obtenida en una base de datos en Excel y luego se procedió a utilizar el paquete estadístico SPSS 22.0 para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Un investigador propone una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. En el primer caso arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en segundo caso mediante procedimientos deductivos. Es la vía primera de inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se pueden comprobar experimentalmente (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.155)

2.8 Aspectos éticos

En base a los siguientes principios éticos:

Consentimiento informado

El consentimiento informado es un proceso, no solo un formato, que consiste en la manifestación expresa de una persona competente (cuya capacidad física, mental y moral le permite tomar una decisión) de participar en una investigación, en condiciones tales que pueda conocer los riesgos, beneficios, consecuencias o problemas que se puedan presentar durante el desarrollo de la investigación en la cual participarán. Se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los participantes de la investigación, en este caso fue expresado verbalmente.

La formalización de la obtención del consentimiento, puede tener varias alternativas: expresarlo de manera clara verbalmente o firmar un formulario de consentimiento. La aceptación verbal tiene la característica de dejar a elección del investigador proporcionar pruebas o evidencia de la aceptación (Mondragón, 2009, p.3)

Información esencial para los participantes de la investigación

1. Se proporcionó a cada participante la información clara y precisa sobre la investigación.
2. Reserva de identidad de los participantes de la investigación.

Las investigaciones científicas deben estar orientadas a estudiar los problemas sociales, económicos, financieros y empresariales en beneficio de la sociedad y de las organizaciones. Es decir, deben estar orientados a identificar las causas de los problemas y dar una solución científica al problema a investigar. Ninguna investigación debe ir en contra de los preceptos éticos y morales (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.199)

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo por dimensiones

Tabla 5

Distribución porcentual de la variable clima organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
MALO	6	5,0	5,0	5,0
REGULAR	78	73,0	73,0	79,0
BUENO	22	20,0	20,0	100,0
Total	106	100,0	100,0	

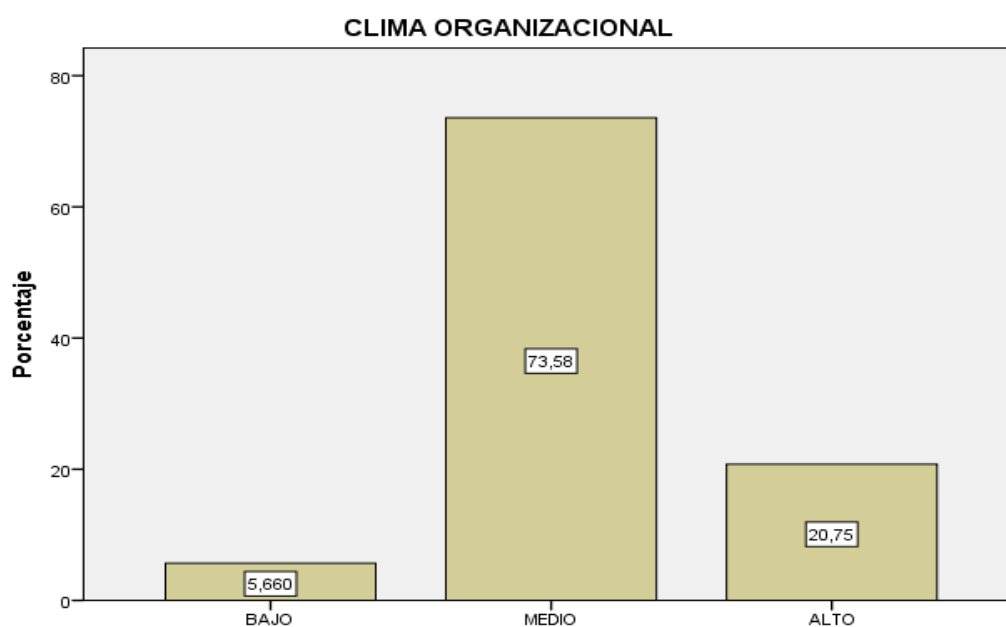


Figura 1. Distribución porcentual de la variable clima organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Interpretación

El 73,58% del personal de la Clínica Municipal Santa Anita percibe el clima organizacional regular o medio, así mismo el 20,75% percibe el clima organizacional bueno o alto, mientras que el 5,66% del personal de la Clínica Municipal Santa Anita percibe el clima organizacional malo o bajo.

Tabla 6

Distribución porcentual de la variable imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	8	7,0	7,0	7,0
	REGULAR	54	50,0	50,0	58,0
	BUENO	44	41,0	41,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

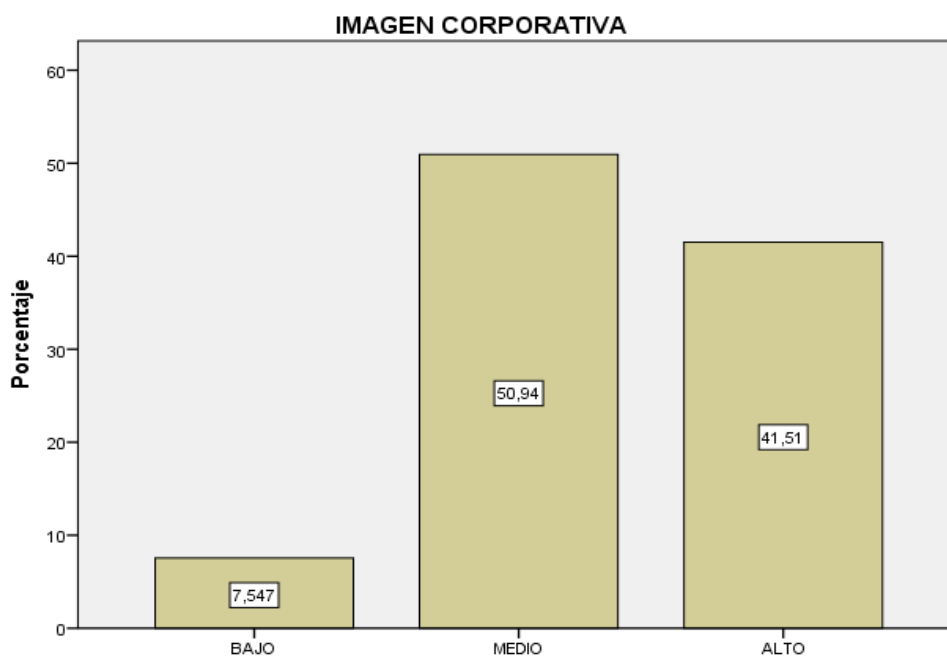


Figura 2. Distribución porcentual de la variable imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Interpretación

El 50,94% del personal de la Clínica Municipal Santa Anita percibe la imagen corporativa regular o medio, así mismo el 41,51% percibe la imagen corporativa buena o alta, mientras que el 7,54% del personal de la Clínica Municipal Santa Anita percibe la imagen corporativa mala o baja.

Dimensiones de la variable clima organizacional

Tabla 7

Distribución porcentual de la dimensión clima laboral de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0,9	0,9	0,9
	Desacuerdo	8	7,5	7,5	8,5
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	50	47,1	47,1	55,7
	Acuerdo	29	27,4	27,4	83,0
	Totalmente de acuerdo	18	17,0	17,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

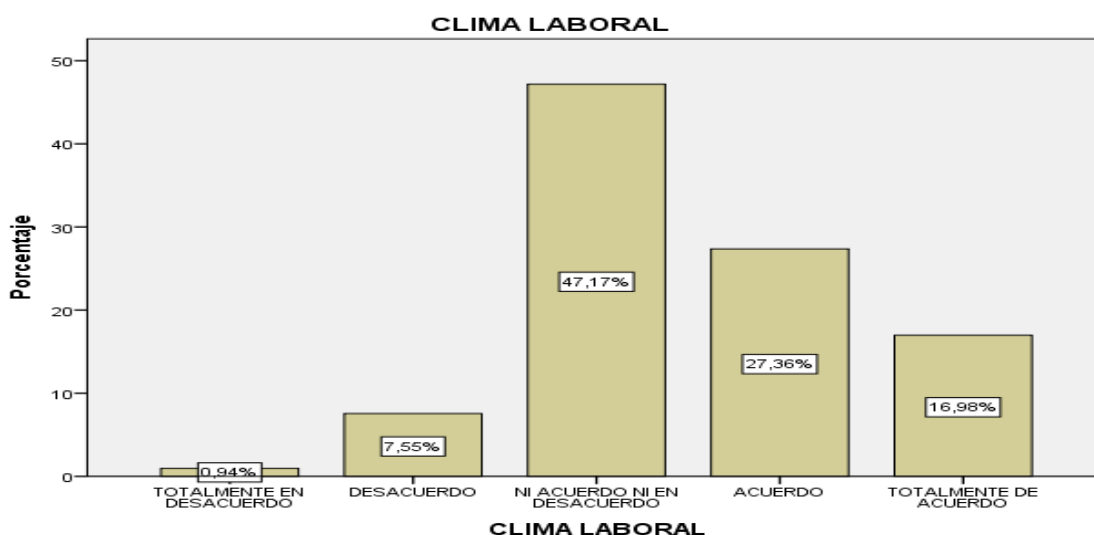


Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión clima laboral de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta formulada a los 106 colaboradores de la Clínica de la Municipalidad de Santa Anita, el 47.17% se muestran indiferentes al Clima Laboral. Sin embargo, existe un 27.36% señalan estar de acuerdo con el desarrollo del clima laboral de la clínica, corroborado por un 17% estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, la realidad del Clima laboral de la Clínica Municipal de Santa Anita, tiene una aceptación del 44.4% por lo que dichos resultados porcentuales, son suficientes para considerar que el Clima laboral se debe mejorar.

Tabla 8

Distribución porcentual de la dimensión cultura organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1,9	1,9	1,9
Desacuerdo	9	8,5	8,5	10,4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	67	63,2	63,2	73,6
Válido				
Acuerdo	13	12,3	12,3	85,8
Totalmente de acuerdo	15	14,2	14,2	100,0
Total	106	100,0	100,0	



Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión cultura organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Interpretación

El 14.15% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la cultura organizacional de la Clínica, así como el 12.26% está de acuerdo, el porcentaje de los que están en desacuerdo es menor 8.49%, descendiendo a 1.09% de los que están totalmente en desacuerdo. Los que no saben no opinan ocupan el 63.21%.

Tabla 9

Distribución porcentual de la dimensión clima psicológico de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0,9	0,9	0,9
Desacuerdo	8	7,5	7,5	8,5
Ni acuerdo ni en desacuerdo	50	47,2	47,2	55,7
Válido Acuerdo	29	27,4	27,4	83,0
Totalmente de acuerdo	18	17,0	17,0	100,0
Total	106	100,0	100,0	

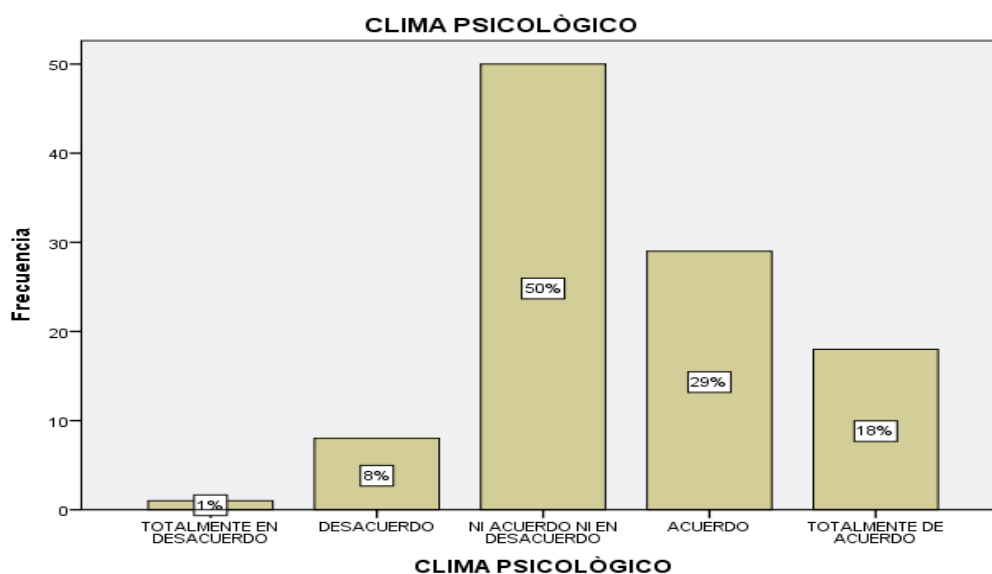


Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión clima psicológico de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Interpretación

El 18% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el clima psicológico de la Clínica, así como el 29% está de acuerdo, el porcentaje de los que están en desacuerdo es menor 8%, descendiendo a 1% de los que están totalmente en desacuerdo. Los que no saben no opinan ocupan el 50%, esto muestra la indiferencia de gran parte de los trabajadores con respecto al clima psicológico.

Dimensiones de la variable imagen corporativa

Tabla 10

Distribución porcentual de la dimensión gestión de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0,9	0,9	0,9
Desacuerdo	6	5,7	5,7	6,6
Ni acuerdo ni en desacuerdo	29	27,4	27,4	34,0
Acuerdo	57	53,8	53,8	87,7
Totalmente de acuerdo	13	12,3	12,3	100,0
Total	106	100,0	100,0	

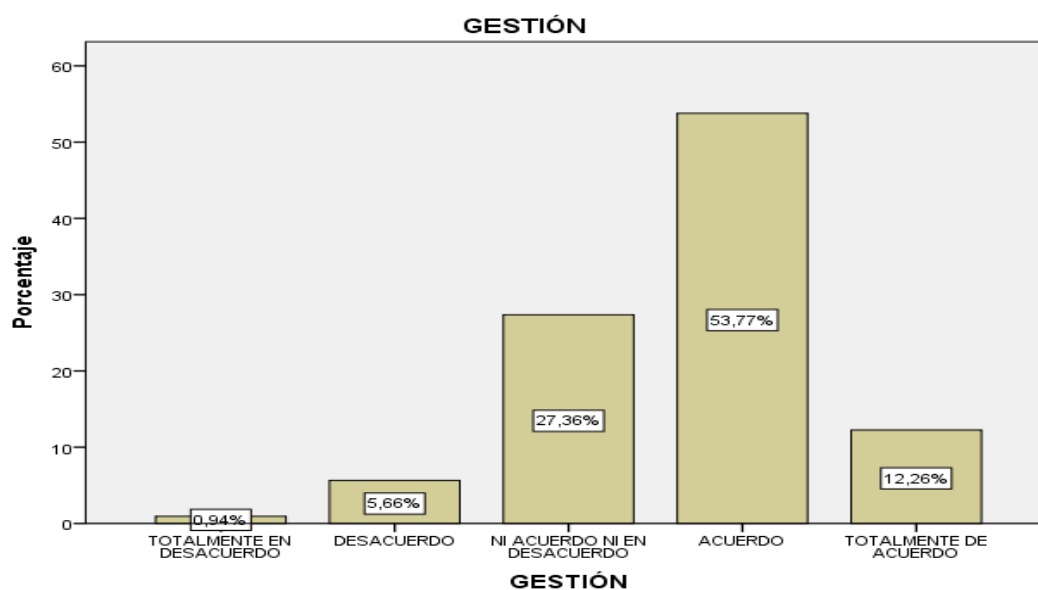


Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión gestión de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Interpretación

El 53.77% de la población está de acuerdo con la gestión realizada por los ejecutivos de la clínica mientras que el 12.26% está totalmente de acuerdo, observamos asimismo que los indicadores desacuerdo son bajos 5.66% y el de totalmente en desacuerdo es de 0.94%, El grupo que no sabe, no opina es el 27.36%

Tabla 11

Distribución porcentual de la dimensión servicio de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0,9	0,9	0,9
Desacuerdo	4	3,77	3,77	4,7
Válido Ni acuerdo ni en desacuerdo	19	17,92	17,92	22,6
Acuerdo	54	50,94	50,94	73,6
Totalmente de acuerdo	28	26,42	26,42	100,0
Total	106	100,0	100,0	

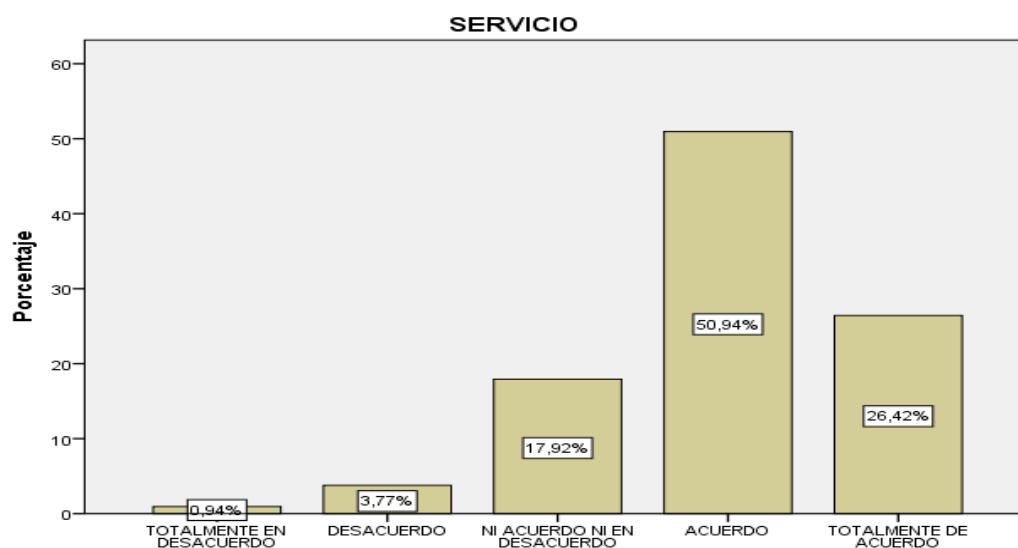


Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión servicio de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016.

Interpretación

Como podemos visualizar en la figura 5, la percepción del servicio de los trabajadores de la Clínica Municipal de Santa Anita, el 50,94% está de acuerdo, así mismo el 26,42% está totalmente de acuerdo con el servicio que se brinda en la Clínica Municipal de Santa Anita, mientras que el 3,77% está en desacuerdo y el 0,94% en total desacuerdo con el servicio que presta la Clínica y el 17,92% no opina.

Tabla 12

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,164	106	0,000
Imagen corporativa	0,185	106	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

De acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov, por ser la muestra mayor a 30. Se obtuvo como resultado de la variable clima organizacional una significancia de 0.000, de igual forma para la variable imagen corporativa se obtuvo una significancia de 0.000, como se puede comprobar en ambas variables el valor obtenido es menor a 0.05, por lo que se trabajó con el estadístico de Spearman, para contrastar la hipótesis general y específicas.

3.2 Análisis inferencial

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen de error.

$p > \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general.

H_0 . No existe relación directa entre el Clima organizacional y la imagen corporativa en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016.

H_i . Existe relación directa entre el Clima organizacional y la imagen corporativa en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016.

Tabla 13

Correlación entre variable imagen corporativa y el clima organizacional.

			Clima organizacional	Imagen corporativa
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,846**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	106	106
	Imagen corporativa	Coefficiente de correlación	0,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	106	106

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

El valor obtenido fue 0.846, con lo que se concluyó que existe correlación significativa entre las variables clima organizacional y la variable imagen corporativa. Este resultado permitió comprobar afirmativamente la hipótesis general.

Prueba de hipótesis específicas

H_0 . No existe relación directa entre la imagen corporativa y el Clima psicológico en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

H_1 . Existe relación directa entre la imagen corporativa y el Clima psicológico en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

Tabla 14

Correlación entre la variable imagen corporativa y el clima psicológico.

			Imagen corporativa	Clima psicológico
Rho de Spearman	Imagen corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,920**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	106	106
	Clima psicológico	Coefficiente de correlación	0,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

El valor obtenido fue 0.920, con lo que se concluyó que existe correlación significativa entre la variable imagen corporativa y la variable clima psicológico. Este resultado permitió comprobar afirmativamente la primera hipótesis específica.

H_0 . No existe relación directa entre la imagen corporativa y el Clima laboral en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016.

H_1 . Existe relación directa entre la imagen corporativa y el Clima organizacional en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

Tabla 15

Correlación entre las variables imagen corporativa y el clima laboral.

			Imagen corporativa	Clima laboral
Rho de Spearman	Imagen corporativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,621**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	106	106
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	0,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

El valor obtenido fue 0.621 con lo que se concluyó que existe correlación poco significativa entre las variables imagen corporativa y la variable clima laboral. Este resultado permitió comprobar afirmativamente, la segunda hipótesis específica.

H₀. No existe relación directa entre la imagen corporativa y la cultura organizacional en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

H₁. Existe relación directa entre la imagen corporativa y la cultura organizacional en la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016

Tabla 16

Correlación entre la variable imagen corporativa y la cultura organizacional.

		Imagen corporativa	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Imagen corporativa	1,000	0,691**
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	106	106
	N	0,691**	1,000
Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	0,000	.
	Sig. (bilateral)	106	106
	N	0,691**	1,000
	Coefficiente de correlación	.	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

El valor obtenido fue 0.691, con lo que se concluyó que existe correlación significativa entre la variable imagen corporativa y la variable cultura organizacional. Este resultado permitió comprobar afirmativamente la tercera hipótesis específica

IV. Discusiones

La hipótesis general de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita la cual se ha corroborado, por medio de la prueba estadística Spearman se encontró correlación entre la variable clima organizacional y la imagen corporativa (0.846).

Entre los antecedentes nacionales e internacionales encontrados no se hallaron estudios que relacionen ambas variables en el área de salud. En lo relacionado a clima organizacional se encontró que el 73.58% de los trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita opinan que existe un clima organizacional regular, el 20.75% opina que es bueno y el 5.66% percibe un clima organizacional malo, estos resultados nos indican que se tiene que mejorar la política de gestión fomentando mejores relaciones humanas con el personal, asimismo deberán mejorar las prácticas de motivación y la capacidad de decisión de la gerencia.

En relación con la tesis de Reynaldo (2014) encontramos que su estudio se asemeja a uno de nuestros resultados pues encontró que el 72.7% un clima organizacional regular y un 25% un clima organizacional malo, resultados similares observamos en Ramírez (2014), en su tesis de Maestría, señala que existe un clima organizacional regular 85.2%, entre los trabajadores de Essalud Callao. Lapa y Mejía (2014) también hallaron un clima organizacional deteriorado en los trabajadores de salud correspondiente al 80% de los trabajadores. En lo que se refiere a un clima organizacional desfavorable coincidimos con Saldarriaga (2015), quien halló que el 24% del personal de enfermería considera tener un clima organizacional desfavorable; con relación a la investigación de Flores (2015), coincidimos en el porcentaje de trabajadores que opinan que en su centro laboral existe un clima organizacional moderado en un 63.6%.

En un estudio similar, el realizado por Valderrama (2015), en su tesis de Maestría, Clima Organizacional y motivación del personal de salud del Hospital Uldarico Roca Essalud del distrito de Villa El Salvador. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y motivación del personal de

salud del Hospital Uldarico Roca Essalud. El mayor porcentaje del personal percibe un clima organizacional regular coincidiendo este resultado con el obtenido en nuestro estudio.

Asimismo encontramos una investigación con hipótesis similares pero resultados opuestos, esta es la tesis de maestría de Alejandría (2015) “Clima laboral y Satisfacción Laboral del personal de enfermería del Centro quirúrgico de la Clínica Internacional sede San Borja”. Alejandría encontró un clima organizacional favorable (71.2%), que se consideró regular, contrastándolo con nuestro estudio, observamos que coincide con el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Clínica Municipal de Santa Anita (73.58%).

Respecto a la variable imagen corporativa en la Clínica Municipal Santa Anita, se encontró que el 50.96% de los trabajadores perciben la imagen corporativa regular, el 41.51% percibe la imagen corporativa buena y el 7.54% mala.

La investigación de Guardia (2015), tesis doctoral, Calidad de gestión e imagen institucional en las Instituciones educativas de la UGEL 04 - Comas. Encontró que el 49.3% de docentes percibió una imagen corporativa o institucional negativa, contrastando los resultados observamos que no coincide con los resultados respecto a la variable imagen corporativa, por lo que el 50.96% de trabajadores en nuestra investigación perciben una imagen corporativa regular.

En las investigaciones que realizaron Grández (2014) y Oyague (2014), obtuvieron un alto porcentaje de aprobación de la imagen corporativa (86.2% / 71.4%), contrastando con los resultados de nuestra investigación sólo el 41.51% percibió una imagen corporativa buena.

La investigación de Acevedo y Méndez (2013), La gestión administrativa y la imagen institucional de las Instituciones educativas del nivel primaria de la Red 6, UGEL 5, San Juan de Lurigancho, obtuvieron un alto porcentaje de percepción

negativa de la imagen institucional (32.9%), en comparación con los resultados que se obtuvieron en nuestro estudio (7.54%).

Las hipótesis específicas que se plantearon también fueron corroborados hallándose una relación significativa entre el clima psicológico, clima laboral, cultura organizacional y la imagen corporativa, de la Clínica Municipal Santa Anita.

Los trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita tienen una aceptación del clima laboral del 44.4%, por lo que se puede considerar que el clima laboral se debe mejorar. En lo relacionado al trato con el personal se debe mejorar pues se considera que se debe fomentar mejores relaciones humanas, mayor amabilidad en el trato hacia los trabajadores asimismo mejorar la gestión que realizan las autoridades. Respecto a la capacidad de decisión de las autoridades de la Clínica Municipal Santa Anita consideran que deberían mejorar en cuanto al tiempo que emplean en resolver los problemas de los profesionales de la salud, personal asistencial y administrativo, y también que al tomar decisiones importantes sean democráticos y tomen en cuenta al personal asistencial. Los niveles de motivación de los trabajadores no son los mejores encuentran pocos incentivos y/o reconocimiento de su labor y algunos se marcharían de la institución si hubiera una mejor oportunidad.

Estos datos son corroborados por la investigación de Quispe (2014) que encontró un Clima laboral desfavorable en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado”; así como también, Saldarriaga (2015), investigó sobre el clima organizacional en la Dirección Regional de Salud de Lima y concluyó que el 87.2% de la población percibía un clima organizacional deficiente.

La cultura organizacional de la Clínica Municipal Santa Anita es percibida con indiferencia por un 63.21% de los trabajadores y el porcentaje de aprobación es relativamente bajo (26.41%). Se observa que no hay mucha identificación de los profesionales de la salud, personal asistencial y personal administrativo con la

institución. En cuanto a la comunicación de las autoridades hacia los trabajadores opinan que es poca y no es oportuna y no toman en cuenta las opiniones de los empleados. Asimismo se observa indiferencia de los trabajadores frente a los valores que se deben cultivar en la institución y las expectativas de mejora de la imagen.

El clima psicológico en la Clínica Municipal Santa Anita es percibida con indiferencia por un 50% de los trabajadores y el porcentaje que están de acuerdo es del 47% y en desacuerdo el 3%. Esto se debió a que el mayor porcentaje de los profesionales de la salud, personal asistencial y personal administrativo no se identificaron con la institución y no cultivan lazos de amistad, son reservados en sus opiniones frente a preferencias de las autoridades y no desean entrar en conflictos de ninguna clase.

Los trabajadores de la Clínica Municipal de Santa Anita en su mayoría están de acuerdo con la gestión que se viene realizando en la institución (66.03%), sin embargo existen un porcentaje de 6.6% de desaprobación y un 27.36% de indiferencia, lo que podría indicar que se necesitan realizar mejoras en la planificación de los medios para alcanzar las metas, los objetivos, las actividades administrativas y académicas. En lo relacionado a la ejecución de actividades para dirigir y mejorar la imagen institucional, hay personal que opina que no están de acuerdo.

Tomando en cuenta que se puede gestionar la imagen corporativa pero no controlarla, la gestión de la imagen corporativa requiere el compromiso de la alta dirección y para gestionar la imagen corporativa se requiere previamente realizar un programa de identidad corporativa según afirma Alva, Quiñones y Vásquez (2005). En su Tesis de Maestría, "La imagen corporativa desde una visión integral." Asimismo, Montero y Rodríguez (2013), concluyeron que existe relación significativa entre la comunicación interna y la gestión organizacional.

En cuanto a la imagen de servicio en la Clínica Municipal Santa Anita es percibida como buena por un 77.36% de los trabajadores, los que consideran que los servicios que brindan a los usuarios son mejores a los que brindan otras instituciones de la zona. En cuanto a la calidad de atención opinan que la atención que se recibe en recepción es amable y sin discriminación así como también en la atención a los pacientes y en la puntualidad de la atención.

La teoría de Costa (2009) nos reveló la creciente importancia de la imagen corporativa en una organización que para obtener el éxito es necesario realizar una actuación planificada y coordinada para lograr que los públicos de la institución tengan una imagen corporativa que sea acorde a los intereses, deseos de la entidad y que facilite y posibilite el logro de sus objetivos. Para ello es necesario realizar un plan estratégico del clima organizacional y la imagen corporativa, por medio del cual se influenciará positivamente en la percepción que tengan los públicos de la organización.

El plan estratégico de la imagen corporativa y el clima organizacional tiene una base sólida y clara, que permitirá una acción eficiente. Para ello, poder solucionar los conflictos que observamos al inicio de la presente investigación: baja productividad, desmotivación de los trabajadores, indiferencia y lo más importante la falta de comunicación entre la plana directiva y los trabajadores de la institución.

V. Conclusiones

- Primera: Se determinó que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita (Rho = 0,846 y Sig.= 0,000).
- Segunda: Se determinó que existe una relación significativa entre el clima laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita (Rho = 0,621 y Sig.= 0,000).
- Tercera: Se determinó que existe una relación significativa entre el clima psicológico y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita. (Rho = 0,920 y Sig.= 0,000).
- Cuarta: Se determinó que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita. (Rho = 0,691 y Sig.= 0,000).

VI. Recomendaciones

- Primera: En todas las Instituciones de salud en general, es recomendable asegurar un adecuado clima organizacional ya que esto influye positivamente en la percepción de la imagen corporativa que tendrán los profesionales de la salud, personal asistencial y administrativo de su Institución. Para esto es necesario diseñar un modelo estratégico de gestión del clima organizacional y la imagen corporativa.
- Segunda: Realizar evaluaciones periódicas sobre las opiniones de los profesionales de la salud, personal asistencial y administrativa sobre el clima organizacional, dentro de un proceso de mejora continua. De este modo, la imagen corporativa será afectada positivamente, elevando a la vez el prestigio de la Clínica Municipal Santa Anita.
- Tercera: Implementar actividades de confraternidad entre las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita y todo el personal que labora en ella, para que las relaciones interpersonales sean más agradables y satisfactorias obteniendo una comunicación más efectiva.
- Cuarta: Realizar este tipo de investigaciones en diferentes Instituciones de salud tanto privadas como públicas.

VII. Referencias bibliográficas

- Acevedo, C., y Mendez B. (2013). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la Institución Educativa del nivel primaria de la red 6, Ugel 05 SJM*. Tesis de Maestría. Universidad Privada César Vallejo, Lima.
- Acuña, M. (2014). *Competencia laboral del personal administrativo e imagen corporativa de la UNI*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., y Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Alejandría, C. (2015). *Clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro quirúrgico de la Clínica Internacional sede San Borja*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.
- Alva, G., Quiñones, R., y Vásquez, A. (2005). *La imagen corporativa desde una visión integral*. Tesis de Maestría, Universidad de Ciencias Aplicadas del Perú, Lima.
- Bordas Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de educación a distancia.
- Bustamante, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 432-440.
- Brow, W. y Moberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Editorial Limusa.
- Brunet, L (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Camacho, J. (2014). *Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar*. Universidad Privada César Vallejo, Lima, Lima.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo-Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Chile: Colección libros de la empresa.
- Cassano, L. (2015). *Clima Organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima.
- Castaña, F., y Burchardt, S. (2011). *Análisis de la identidad corporativa de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Chaves, N. (2005). *La imagen corporativa: Teoría y práctica de la identificación institucional*. España: Gustavo Gili.
- .
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional Hospital "Dr. Luis F. Nachón"*. Tesis de Maestría, Universidad de Veracruz, México.
- Costa, J. (2009). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujía.

- Echeverri, D. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación del Clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1544215664?accountid=37408>
- Flores, J. (2014). *Clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Santa Rosa*. Tesis de Maestría, Lima, Perú.
- García, R. (2014). Elementos de los modelos determinantes del clima organizacional. *European Scientific Journal*, 10(20). Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1652465844?accountid=37408>
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC), España.
- González, B. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1681269941?accountid=37408>.
- Grández, M. (2014). *La actitud pedagógica y la imagen corporativa en las instituciones educativas de la Red 15 UGEL 04*. Tesis de Doctorado, Universidad Privada César Vallejo, Lima.
- Guardia, Y. (2015). *Calidad de gestión e imagen institucional en las instituciones educativas de la UGEL 04 Comas*. Tesis de Doctorado, Universidad Privada César Vallejo, Lima.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Harold, K., y Heinz, W. (2008). *Administración: una perspectiva global*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández S, Fernández C, Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Revista Escenarios, 9(1), 38-51.
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la Investigación en las organizaciones*. (1ra, Ed.) Perú: Summy.
- Karoungak, K. (2010). *La imagen corporativa de las entidades financieras: El caso del Banco Sabadele en Cataluña*. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Lapa, V., y Mejía, M. (2014). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los tecnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.

- Linares, A. (2010). *La imagen corporativa desde la perspectiva del público interno en el Hospital Hogar Clínica San Rafael*. Tesis de Maestría, Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- López, C., y Navarro, J. (2010). *Análisis de Clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria*. Tesis de Maestría, Universidad Austral de Chile, Chile.
- López, Y. (2011). *Diagnóstico de la imagen corporativa como factor de cambio en el proceso de desarrollo organizacional*. Tesis de Maestría, Universidad Iberoamericana, México.
- Maquera, J., y Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicio*. España: Diaz de Santos.
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). *Documento técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional*. Comité técnico de Clima Organizacional., Lima, Perú.
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). *Ley N° 27653, capítulo II, artículo 3° de las competencias de rectoría sectoral del Ministerio.*, Lima, Perú.
- Mondragón, L (2009). Consentimiento informado: Una praxis dialógica para la investigación. *Revista de Investigación Clínica*, 61(1),73-82.
- Montero, M., y Rodríguez, D. (2013). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución educativa Micaela Bastidas*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Muñoz, B., Estévez, R., y Mas, V. (2015). Comunicación e imagen de los servicios sanitarios: el caso de los centros hospitalarios andaluces (2004-2013). *Prisma Social*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1701550665?accountid>
- Ontaneda, A. (2010). *Imagen corporativa de las ONG y posicionamiento en la mente de los públicos de interés*. Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina.
- Oyague, S. (2014). *Gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas de la Red 14 UGEL 04*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.
- Pangrazi, V., y Parra, C. (2010). *Análisis del Clima organizacional del Hospital Base de Linares*. Tesis de Maestría, Universidad de Talca, Chile.
- Peña, R. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención de la salud. *Salud pública Mex*, 57(6), 528-536.
- Pimentel, V., y Simeón, N. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de salud Hualmay, 2014*. Tesis de Maestría , Universidad Privada César Vallejo, Huacho, Perú.
- Piña, C. (2008). Caracterización del Clima organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruíz de Zarate" de la Provincia de Cienfuegos. Obtenido de <http://www.odiseo.com.mx/correoslector/clima-organizacional>

- Quispe, D. (2014). *Clima organizacional y percepción de la imagen institucional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico público "Juan Velasco Alvarado"*. Tesis doctoral, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ramírez, M. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores ESSALUD del CAP III Luis Negreiros Vega del Callao*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.
- Reynaldo, D. (2014). *Clima organizacional en la Unidad de cuidados intensivos de adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Tesis de Maestría, Lima, Perú.
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Saldarriaga, R. (2015). *La gestión administrativa y el clima organizacional en la Dirección regional de salud de Lima*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.
- Sánchez, D. (2013). Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del Instituto Nacional Ciencias Neurológicas. *Revista de Academia Perú Salud*, 20, 62-66.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Scheinsohn, D. (1998). *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa*. Buenos Aires: Fundación OSDE.
- Segredo, M. (2003). Percepción del Clima organizacional por directores de policlínicos. Obtenido de <http://twww.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm+alina+segredo+clima+organizacional>
- Segura, A. (2012). Clima organizacional: Un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107-113. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1677644140?accountid=37408>
- Vaca, C., Vaca, L., y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*, 25(2), 5-15. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1706514369?accountid=37408>
- Valderrama, M. (2015). *Clima organizacional y motivación del personal de salud del Hospital Uldarico Rocca Essalud*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.
- Valenzuela, Y., y Romero, A. (2016). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.
- Vega D, Arévalo A, Sandoval J, Aguilar M, y Giraldo J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994–2005). *Revista Diversitas – perspectivas en Psicología*, 2(2), 329-349.
- Villafañe, J. (1999). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. España: Pirámide.

VIII. Anexos



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de
Santa Anita**

Jennifer Rocío Loo Valle

**Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo filial Lima**

Resumen

El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita. El diseño de la investigación es no experimental, el tipo de estudio teórica, transversal, cuantitativa, correlacional. La población fueron 145 trabajadores. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables Clima Organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita ($Rho=0.846$).

Palabras Claves: *clima organizacional, imagen corporativa, clínica municipal*

Abstract

The general objective was to determine the relationship between the organizational climate and the corporate image of the Santa Anita Municipal Clinic. The design of the research is non-experimental, the type of theoretical study, transversal, quantitative, correlational. The population was 145 workers. It was concluded that there is a significant relationship between the variables Organizational Climate and the corporate image of the Municipal Clinic of Santa Anita ($Rho = 0.846$).

Key Words: organizational climate, corporate image, municipal clinic

Introducción

El clima organizacional y la imagen corporativa son construidas en base al bienestar de los trabajadores, se traduce en la disminución de tensiones, la prevención de conflictos, el ánimo para el trabajo así como la satisfacción de los trabajadores y esto dará como resultado una institución o empresa productiva.

Antecedentes del problema

Valderrama (2015), en su tesis de Maestría, *Clima Organizacional y motivación del personal de salud del Hospital Uldarico Roca ESSALUD, Villa El Salvador*. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre clima organizacional y motivación del personal de salud del Hospital Uldarico Roca Essalud. El diseño fue No experimental tipo correlacional, transversal, la muestra fueron 421 trabajadores. Concluyó que existe relación significativa ($r=0.212$) entre las variables del estudio.

Flores (2015), en su tesis de Maestría, *Clima Organizacional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Santa Rosa, Lima 2014*, El objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño del personal. El diseño fue no experimental, tipo correlacional, su muestra fueron 110 trabajadores. Concluyó que existe correlación moderada positiva ($Rho=0.627$) entre clima organizacional y el desempeño profesional del personal administrativo.

Acuña (2014), en su tesis de Maestría, *Competencia laboral del personal administrativo e imagen corporativa de la UNI*. El objetivo fue determinar la relación entre la competencia laboral y la imagen corporativa. El instrumento que utilizaron fueron cuestionarios. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, transversal, el diseño fue no experimental. La población fueron 245 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química, la muestra fueron 150 estudiantes. Conclusión: Existe relación directa entre la competencia laboral y la imagen corporativa ($r=0.598$).

Grández (2014), en su tesis de Maestría, *La actitud pedagógica del profesor y la imagen corporativa en las Instituciones educativas de la Red 15 UGEL 04*. El objetivo fue determinar la relación entre la actitud pedagógica del profesor y la imagen corporativa en las Instituciones educativas. El tipo de estudio fue descriptivo, correccional, de corte transversal, el diseño fue no experimental. La población fueron 270 docentes, la muestra se obtuvo mediante la fórmula de población finita que fueron 159 docentes. Concluyó que existe relación positiva entre las variables actitud pedagógica del docente y la imagen corporativa ($Rho=0.627$).

Revisión de la literatura

Variable Clima Organizacional

Segredo (2003) define el clima organizacional como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción” (p. 86).

Variable Imagen corporativa

De acuerdo con Costa (2009), define la imagen corporativa como la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización” (p.66), los diferentes elementos tanto visuales, culturales, atención al cliente, modo de gestión así como la propia experiencia del cliente externo e interno, conforman los atributos corporativos y es a partir de ellos que el público realiza una construcción o síntesis mental de la organización.

Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Imagen Corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita, el año 2016?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el clima psicológico y su la imagen corporativa de la Clínica Municipal de santa Anita?
2. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita?
3. ¿Cuál es la relación entre el Cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Imagen Corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.

Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el clima psicológico y su la imagen corporativa de la Clínica Municipal de santa Anita.
2. Determinar la relación entre el clima laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.
3. Determinar la relación entre la cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.

Método

El tipo de estudio fue correlacional, transversal, cuantitativo. El diseño fue no experimental. La población estuvo constituida por 145 trabajadores de la Clínica Municipal de Santa Anita, mediante la fórmula de población finita se obtuvo la muestra de 106 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta, que estuvo conformada por 42 ítems, la cual fue validada por un juicio de expertos y obtuvo un un elevado grado de confiabilidad (0.888).

Resultados

Tabla 1

Correlación entre variable imagen corporativa y el clima organizacional.

		Clima organizacional	Imagen corporativa
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			0,846**
	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	0,000
		N	106
	Imagen corporativa	Coefficiente de correlación	0,846**
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	106	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

El valor obtenido fue 0.846, con lo que se concluyó que existe correlación significativa entre las variable clima organizacional y la variable imagen corporativa. Este resultado permite comprobar afirmativamente la hipótesis general.

Discusión

La hipótesis general de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita la cual se ha corroborado, por medio de la prueba estadística Spearman se encontró correlación entre la variable clima organizacional y la imagen corporativa (0.846).

Entre los antecedentes nacionales e internacionales encontrados no se hallaron estudios que relacionen ambas variables. En lo relacionado a clima organizacional se encontró que el 65 % de los trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita opinan que existe un clima organizacional regular, el 25 % opina que es malo y el 10% no sabe o no opina, estos resultados nos indican que se tiene que mejorar la política de gestión fomentando mejores relaciones humanas con el personal, asimismo deberán mejorar las prácticas de motivación y la capacidad de decisión de la gerencia.

Las hipótesis específicas que se plantearon también fueron corroborados hallándose una relación significativa entre el clima psicológico, clima laboral, cultura organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita.

Referencias

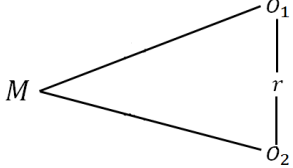
- Acuña, M. (2014). *Competencia laboral del personal administrativo e imagen corporativa de la UNI*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Costa, J. (2009). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujía.
- Flores, J. (2014). *Clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Santa Rosa*. Tesis de Maestría, Lima, Perú.
- Grández, M. (2014). *La actitud pedagógica del profesor y la imagen corporativa en las Instituciones educativas de la Red 15 UGEL 04*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Lima.
- Valderrama, M. (2015). *Clima organizacional y motivación del personal de salud del Hospital Uldarico Rocca Essalud*. Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima Organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016

Autor: Jennifer Loo Valle

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
<p>Problema General: Existe relación entre el Clima Organizacional y su efecto en la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita?</p> <p>Problema Específico: 1. Existe relación entre el Clima Psicológico y su imagen corporativa de la Clínica Municipal?</p> <p>2. Existe relación entre el Clima laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.</p> <p>3. Existe relación entre el Potencial humano y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el clima organizacional y su efecto en la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre el Clima Psicológico y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita. 2. Determinar la relación entre el Clima Laboral y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita. 3. Determinar la relación entre el Potencial humano y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.</p>	<p>Hipótesis General: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. El clima Psicológico se relaciona significativamente con la imagen corporativa de la clínica Municipal de Santa Anita. 2. El Clima laboral se relaciona significativamente con la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita. 3. El Potencial humano se relaciona significativamente con la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita.</p>	Clima Laboral	Política de gestión Capacidad de decisión Motivación	1 al 9	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. NR/N 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
			Clima Psicológico	Independencia e Identidad. Dependencia y sumisión Agresividad y conflicto	10 al 18	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. NR/NS 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
			Cultura organizacional	Comunicación Valores Creencias y expectativas.	19 al 27	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. NR/NS 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Variable 2: IMAGEN CORPORATIVA				
			Gestión	Planificación Ejecución Evaluación	28 al 36	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. NR/NS 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
			Servicio	Puntualidad Calidad	37 al 42	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. NR/NS 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>TIPO: Básica con enfoque cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: El presente estudio se clasifica dentro del Diseño de investigación descriptiva y correlacional no experimental, del tipo transversal.</p> <p>El esquema del presente diseño es el siguiente:</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Clima Organizacional O₂ = Imagen Corporativa r = Relación</p>	<p>Se seleccionó a 106 trabajadores de una población de 145 trabajadores de la Clínica Municipal de Santa Anita, Lima 2016.</p> <p>Es una muestra no probabilística, con características semejantes.</p>	<p>Cuestionario de Clima Organizacional y la Imagen corporativa</p> <p>Autor: Quispe de la Torre, Daniel Año: 2013 Adaptado: Loo Valle Jennifer</p> <p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>Tipo de instrumento: Encuesta Objetivo: Determinar el nivel de clima organizacional e imagen corporativa de los trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita. Población: Trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita Número de ítems: 42 Aplicación: Grupal Tiempo de administración: 30 minutos Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de la encuesta, de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado. Escala: De Likert, lo que permite evaluar la intensidad con que el encuestado contesta a la interrogante planteada.</p>	<p>Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "p", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum a^{12}}{n(n^2 - 1)}$ <hr/> <p style="text-align: center;">$\rho = r_2$</p> <p>Donde: ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman. Σ = Diferencia entre los rangos. d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. n = Número de parejas. Nivel de Significación: Si $\rho < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables. Si $\rho > 0.05 \Rightarrow$ No existe relación entre las variables.</p>

Santa Anita, 01 de Febrero del 2017

Dr. Luis Pérez Inca

Director de la Clínica Municipal de Santa Anita



Presente.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez, solicitarle permiso para realizar la investigación titulada "Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita", que consiste en realizar un cuestionario previamente validado por un juicio de expertos a todos los trabajadores de la Clínica, con la finalidad de determinar la relación del Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita, y con el análisis de los resultados y conclusiones poder aportar recomendaciones que puedan ayudar a la mejora constante de la Institución.

Agradeciendo de antemano su colaboración.

Atentamente,

Jennifer Loo Valle

DNI 43374119

CARGO

Lima, 20 de Febrero del 2017

CARTA DE AUTORIZACION SIMPLE

C.D.: Jennifer Loo Valle

Asunto: Respuesta a Solicitud

Me dirijo a usted para dar respuesta a la solicitud enviada a mi despacho, para otorgarle la autorización correspondiente al trabajo de investigación **"Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal Santa Anita"**.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
LUIS BENJAMIN PEREZ INCA
C. 117 85696
Sub Gerente de Salud



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA

Fecha de aplicación:

Instrucción: Elija en la escala de 1 al 5 y marque con una X el número que corresponde a su respuesta.

Escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
NR/NS	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considero que las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita fomentan las mejores relaciones humanas con su personal.					
2	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita tratan con amabilidad a su personal.					
3	El estilo de gestión de las autoridades influyen positivamente en el personal.					
4	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita resuelven de inmediato los problemas de los profesionales de la salud, personal asistencial y administrativo.					
5	Las decisiones que toman las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita contribuyen a la mejora de la imagen institucional.					

6	Las decisiones que toman las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita son transparentes y democráticas.						
7	Me siento motivado siendo un miembro de la Clínica Municipal Santa Anita.						
8	Si tuviera la oportunidad de irme a otra institución no me quedaría en la Clínica Municipal Santa Anita.						
9	Las autoridades estimulan a los miembros que sobresalen en la institución.						
10	Me siento orgulloso de pertenecer a la Clínica Municipal de Santa Anita.						
11	A los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita los considero como mis amigos.						
12	Tengo independencia para ejecutar mis proyectos en la Clínica Municipal de Santa Anita.						
13	Existen trabajadores que se someten a las autoridades para sacar ventajas personales.						
14	El reparto de cargos remunerados, los horarios especiales para el trabajo y los beneficios económicos son los motivos por los que los subordinados se someten a la autoridad.						
15	Los subordinados beneficiados por la autoridad cuidan los intereses del jefe y éste los deja hacer lo que ellos quieren.						
16	La jerarquización burocrática y autoritaria de la organización; conlleva a los enfrentamientos entre autoridades y trabajadores en general.						
17	El diálogo es la clave para resolver los conflictos en la Institución.						
18	Las autoridades corruptas deben ser retiradas de la institución.						
19	Estoy oportunamente comunicado sobre las actividades que realizan las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita.						
20	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita fomentan la comunicación oportuna entre los miembros de la institución.						
21	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita toman en cuenta mis ideas y opiniones.						
22	Los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita cultivan la ayuda mutua.						
23	Los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita desarrollan labores en beneficio de la comunidad.						
24	A los miembros de la institución de la Clínica Municipal de Santa Anita los une la honestidad y la transparencia.						

25	Con el paso del tiempo mejorará el status económico de los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita.					
26	Las metas y objetivos de los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita se alcanzarán pronto.					
27	Los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita buscan la tranquilidad para ejecutar sus actividades.					
28	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.					
29	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos de la institución.					
30	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita le ponen mucha importancia a la planificación institucional.					
31	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.					
32	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita realizan acciones para mejorar la imagen de la institución.					
33	Las autoridades de la Clínica Municipal de Santa Anita realmente están preparadas para dirigir la institución.					
34	Las autoridades de la Clínica Municipal Santa Anita realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan.					
35	Las autoridades de la Clínica Municipal Santa Anita realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.					
36	Las autoridades de la Clínica Municipal Santa Anita valoran en demasía el acto de la evaluación.					
37	Los servicios que se brindan en la Clínica Municipal Santa Anita satisfacen a los pacientes.					
38	A las autoridades de la Clínica Municipal Santa Anita les interesa mucho, brindar buenos servicios a los usuarios.					
39	Los servicios que brinda la Clínica Municipal Santa Anita son mejores a los de otras instituciones de la zona.					
40	La atención que se brinda en recepción es amable y sin discriminación.					
41	La atención brindada en los consultorios de la Clínica Municipal Santa Anita es buena y eficiente.					
42	La puntualidad en la atención, es de interés prioritario en la Clínica Municipal Santa Anita.					



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato dirigirme a Usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, sede Villa El Salvador promoción Aula , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de mi investigación es: Clima Organizacional y la percepción de la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita, 2016. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento de mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de los Servicios de Salud.

El expediente de validación, contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de Usted,

Atentamente.

Firma

Jennifer Loo Valle

DNI: 43374119



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA**

DIMENSIONES / Ítems		¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Política de Gestión y liderazgo								
1	Considero que el Director de la CMSA fomenta las mejores relaciones humanas con su personal. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
2	La Director de la CMSA trata con amabilidad a su personal. 2) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
3	E l estilo de gestión de la Director me influye positivamente 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
Capacidad de decisión								
4	Las autoridades de la CMSA resuelven de inmediato los problemas de los profesionales de la salud, personal asistencial y administrativo. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
5	Las decisiones que toman las autoridades CMSA contribuyen a la mejora de la imagen institucional. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
6	Las decisiones que toman las autoridades de la CMSA son transparentes y democráticas. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
Prácticas de Motivación								
7	Me siento motivado siendo un miembro de la CMSA. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
8	Si tuviera la oportunidad de irme a otra institución no me quedaría en la CMSA. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		
9	Las autoridades estimulan a los miembros que sobresalen en la institución. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/		/		/		

Independencia e identidad							
10	Me siento orgulloso de pertenecer de la Clínica Municipal de Santa Anita. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
11	A los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita los considero como mis amigos. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
12	Tengo independencia para ejecutar mis proyectos en la Clínica Municipal de Santa Anita. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
Dependencia y sumisión							
13	Existen profesionales y trabajadores que se someten a las autoridades para sacar ventajas personales. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
14	El reparto de cargos remunerados, los horarios especiales para el trabajo y los beneficios económicos son los motivos por los que los subordinados se someten a la autoridad. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
15	Los subordinados beneficiados por la autoridad cuidan los intereses del jefe y éste los deja hacer lo que ellos quieren. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
Conflicto							
16	La jerarquización burocrática y autoritaria de la organización; conlleva a los enfrentamientos entre autoridades y trabajadores en general. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
17	El diálogo es la clave para resolver los conflictos en la Institución. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
18	Las autoridades corruptas deben ser echadas de la institución. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
Comunicación							
19	Estoy oportunamente comunicado sobre las actividades que realizan las autoridades de la CMSA. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
20	Las autoridades de la CMSA fomentan la comunicación oportuna entre los miembros de la institución.	/	/	/			

	1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo						
21	Las autoridades de la CMSA toman en cuenta mis ideas y opiniones. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
Valores							
22	Los miembros de la CMSA cultivan la ayuda mutua. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
23	Los miembros de la CMSA desarrollan labores en beneficio de la comunidad. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
24	A los miembros de la CMSA los une la honestidad y la transparencia 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
Creencias y expectativas							
25	Con el paso del tiempo mejorará el status social y económico de los miembros de la CMSA. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
26	Las metas y objetivos de los miembros de la CMSA se alcanzará pronto. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
27	Los miembros de la CMSA buscan la tranquilidad para ejecutar sus actividades. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
Planificación							
28	Las autoridades de la CMSA planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
29	Las autoridades de la CMSA planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos de la institución. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
30	Las autoridades de la CMSA le ponen mucha importancia a la planificación institucional. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
Ejecución							
31	Las autoridades de la CMSA ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			
32	Las autoridades de la CMSA realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	/	/	/			

Apellidos y Nombres del Juez validador: Dr/ Mg MARIA A. CRISTINA FLORES DNI: 08663500

Especialidad del validador: Magister en Educación Superior e Investigación
LUJAN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante

Lima, 21 de 11 del 2015



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA**

DIMENSIONES / Ítems		¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Política de Gestión y liderazgo								
1	Considero que el Director de la CMSA fomenta las mejores relaciones humanas con su personal. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
2	El Director de la CMSA trata con amabilidad a su personal. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
3	El estilo de gestión de la Director me influye positivamente 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
Capacidad de decisión								
4	Las autoridades de la CMSA resuelven de inmediato los problemas de los profesionales de la salud, personal asistencial y administrativo. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
5	Las decisiones que toman las autoridades CMSA contribuyen a la mejora de la imagen institucional. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
6	Las decisiones que toman las autoridades de la CMSA son transparentes y democráticas. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
Prácticas de Motivación								
7	Me siento motivado siendo un miembro de la CMSA. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
8	Si tuviera la oportunidad de irme a otra institución no me quedaría en la CMSA. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
9	Las autoridades estimulan a los miembros que sobresalen en la institución. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		
Independencia e identidad								
10	Me siento orgulloso de pertenecer a la CMSA.	✓		✓		✓		

	1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo						
11	A los miembros de la CMSA los considero como mis amigos. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
12	Tengo independencia para ejecutar mis proyectos en la Clínica Municipal de Santa Anita. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
Dependencia y sumisión							
13	Existen profesionales y trabajadores que se someten a las autoridades para sacar ventajas personales. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
14	El reparto de cargos remunerados, los horarios especiales para el trabajo y los beneficios económicos son los motivos por los que los subordinados se someten a la autoridad. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
15	Los subordinados beneficiados por la autoridad cuidan los intereses del jefe y éste los deja hacer lo que ellos quieren. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
Conflicto							
16	La jerarquización burocrática y autoritaria de la organización; conlleva a los enfrentamientos entre autoridades y trabajadores en general. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
17	El diálogo es la clave para resolver los conflictos en la Institución. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
18	Las autoridades corruptas deben ser echadas de la institución. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
Comunicación							
19	Estoy oportunamente comunicado sobre las actividades que realizan las autoridades de la CMSA. 1)Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√	√	√			
20	Las autoridades de la CMSA fomentan la	√	√	√			

	comunicación oportuna entre los miembros de la institución. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo						
21	Las autoridades de la CMSA toman en cuenta mis ideas y opiniones. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
Valores							
22	Los miembros de la CMSA cultivan la ayuda mutua. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
23	Los miembros de la CMSA desarrollan labores en beneficio de la comunidad. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
24	A los miembros de la CMSA los une la honestidad y la transparencia 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
Creencias y expectativas							
25	Con el paso del tiempo mejorará el status social y económico de los miembros de la CMSA. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	<i>status social y económicos no ay claridad</i>
26	Las metas y objetivos de los miembros de la CMSA se alcanzará pronto. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
27	Los miembros de la CMSA buscan la tranquilidad para ejecutar sus actividades. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	<i>"tranquilidad" es una palabra que no representa claridad</i>
Planificación							
28	Las autoridades de la CMSA planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
29	Las autoridades de la CMSA planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos de la institución. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
30	Las autoridades de la CMSA le ponen mucha importancia a la planificación institucional. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√	
Ejecución							

31	Las autoridades de la CMSA ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
32	Las autoridades de la CMSA realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo		√	√			√	<i>Que son acciones brillantes, no hay claridad ni pertinencia en ello.</i>
33	Las autoridades de la CMSA realmente están preparadas para dirigir la institución. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		<i>Excelente pregunta</i>
Evaluación								
34	Creo que las autoridades de la CMSA realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
35	Creo que las autoridades de la CMSA realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
36	Creo que las autoridades de la CMSA valoran en demasía el acto de la evaluación. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		<i>Demasia cambiar por exceso.</i>
Satisfacción								
37	Los servicios que se brindan en la CMSA satisfacen al usuario 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
38	A las autoridades de la CMSA les interesa mucho, brindar buenos servicios a los usuarios 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
39	Los servicios que brinda la CMSA son mejores a los de otras instituciones de la zona 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
Calidad de atención								
40	La atención que se brinda al usuario en recepción es amable y sin discriminación 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
41	La atención brindada en los consultorios de la CMSA es buena y eficiente. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		

42	La puntualidad en la atención, es de interés prioritario en la CMSA. 1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) NR/NS 4) En desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	√		√		√		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Legenda

CMSA: Clínica Municipal de Santa Anita

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observación: *Hemos brindado pequeños aportes y sugerencias al instrumento, espero sus mejoras.*

Opinión de aplicabilidad:

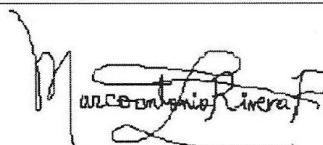
Aplicable ()

Aplicable después de corregir (√)

No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador: Dr/Mg *L. Marcoantonio Rivera Felix*

DNI *09928576* Especialidad del validador *Magister en Salud Pública*



Mag. Lauro Marcoantonio Rivera Felix
Firma del Experto Informante

Lima, 05 de Marzo del 2016



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA**

DIMENSIONES / Ítems		¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Política de Gestión y liderazgo								
1	Considero que el Director de la CMSA fomenta las mejores relaciones humanas con su personal. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		
2	La Director de la CMSA trata con amabilidad a su personal. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		
3	El estilo de gestión de la Director me influye positivamente 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		
Capacidad de decisión								
4	Las autoridades de la CMSA resuelven de inmediato los problemas de los profesionales de la salud, personal asistencial y administrativo. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		
5	Las decisiones que toman las autoridades CMSA contribuyen a la mejora de la imagen institucional. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		
6	Las decisiones que toman las autoridades de la CMSA son transparentes y democráticas. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		
Prácticas de Motivación								
7	Me siento motivado siendo un miembro de la CMSA. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		
8	Si tuviera la oportunidad de irme a otra institución no me quedaría en la CMSA. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		

9	Las autoridades estimulan a los miembros que sobresalen en la institución. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
Independencia e identidad						
10	Me siento orgulloso de pertenecer de la Clínica Municipal de Santa Anita. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
11	A los miembros de la Clínica Municipal de Santa Anita los considero como mis amigos. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
12	Tengo independencia para ejecutar mis proyectos en la Clínica Municipal de Santa Anita. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
Dependencia y sumisión						
13	Existen profesionales y trabajadores que se someten a las autoridades para sacar ventajas personales. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
14	El reparto de cargos remunerados, los horarios especiales para el trabajo y los beneficios económicos son los motivos por los que los subordinados se someten a la autoridad. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓			CAS (Y) NO PUEDEN EXISTIR PORQUE SERIAN 20 MÁS PREGUNTAS SÓLO HAY UNA RESPUESTA.
15	Los subordinados beneficiados por la autoridad cuidan los intereses del jefe y éste los deja hacer lo que ellos quieren. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo				✓	"
Conflicto						
16	La jerarquización burocrática y autoritaria de la organización; conlleva a los enfrentamientos entre autoridades y trabajadores en general. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo				✓	"
17	El diálogo es la clave para resolver los conflictos en la Institución. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
18	Las autoridades corruptas deben ser echadas de la institución.				✓	COMBIAN PARA LAS "CORRUPTAS"

	1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo						
Comunicación							
19	Estoy oportunamente comunicado sobre las actividades que realizan las autoridades de la CMSA. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
20	Las autoridades de la CMSA fomentan la comunicación oportuna entre los miembros de la institución. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
21	Las autoridades de la CMSA toman en cuenta mis ideas y opiniones. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
Valores							
22	Los miembros de la CMSA cultivan la ayuda mutua. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
23	Los miembros de la CMSA desarrollan labores en beneficio de la comunidad. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
24	A los miembros de la CMSA los une la honestidad y la transparencia 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
Creencias y expectativas							
25	Con el paso del tiempo mejorará el status social y económico de los miembros de la CMSA. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
26	Las metas y objetivos de los miembros de la CMSA se alcanzarán pronto. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
27	Los miembros de la CMSA buscan la tranquilidad para ejecutar sus actividades. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	
Planificación							
28	Las autoridades de la CMSA planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓	BONRAR (y)
29	Las autoridades de la CMSA planifican los medios para						

	alcanzar las metas y los objetivos de la institución. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
30	Las autoridades de la CMSA le ponen mucha importancia a la planificación institucional. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
Ejecución						
31	Las autoridades de la CMSA ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
32	Las autoridades de la CMSA realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
33	Las autoridades de la CMSA realmente están preparadas para dirigir la institución. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
Evaluación						
34	Creo que las autoridades de la CMSA realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		BRINDAR LA PALABRA "CREO"
35	Creo que las autoridades de la CMSA realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		"
36	Creo que las autoridades de la CMSA valoran en demasía el acto de la evaluación. 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		✓
Satisfacción						
37	Los servicios que recibo en la CMSA me satisfacen 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
38	A las autoridades de la CMSA les interesa mucho, brindar buenos servicios a los usuarios 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		
39	Los servicios que brinda la CMSA son mejores a los de otras instituciones de la zona 1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) NR/NS 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓		

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP		
1	1	5	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	5	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2		
2	2	2	2	2	3	1	5	1	2	1	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	5	1	2	1	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3		
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3		
4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3		
5	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
6	1	4	5	5	5	3	1	4	2	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	4	1	4	5	5	5	3	1	4	2	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	4
7	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	1	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	1	3	4	2	1	2		
9	1	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	1	2	2	5	4	1	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	1	2	2	5	4		
10	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	1	2	4	2	1	4	4	4	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	1	2	4	2	1	4	4	4		
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2			
12	1	4	1	5	2	4	5	1	2	4	5	1	3	1	3	5	2	5	2	5	1	1	4	1	5	2	4	5	1	2	4	5	1	3	1	3	5	2	5	2	5	1		
13	1	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4	1	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	
14	1	4	1	5	2	4	5	1	2	4	5	1	3	1	3	5	2	5	2	5	2	1	4	1	5	2	4	5	1	2	4	5	1	3	1	3	5	2	5	2	5	2		
15	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4		
16	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4		
17	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4		
18	3	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4	3	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4		
19	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	1	4	4	3	4		
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3		
21	2	2	5	2	2	5	4	4	2	4	3	2	2	2	4	2	1	4	5	4	4	2	2	5	2	2	5	4	4	2	4	3	2	2	2	4	2	1	4	5	4	4		
22	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	3	4	5	4	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	3	4	5	4		
23	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	4	5	4	4	2	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	4	5	4	4		
24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
25	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	5	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	5	3		
26	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	2	2		
27	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4		
28	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	5	4	2	5	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	5	4	2	5	3	4	3	3	4	3		
29	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	
30	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
31	2	2	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	2	2	4	4	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	5	3	4	3	4	5	2	2	4	4	4	3	5	3	4	3		
32	2	2	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	2	2	4	4	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	5	3	4	3	4	5	2	2	4	4	4	3	5	3	4	3		
33	3	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3	5	3	4	2	4	2	5	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	5	3	4	2	4	2	5	3	3	4		
34	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2	4	4	3	5	3	4	4	2	2	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	2	2	4	4	3	5	3	4	4	
35	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
36	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP					
37	2	2	5	1	4	4	4	2	4	4	4	5	1	1	5	3	3	5	5	5	3	2	2	5	1	4	4	4	4	2	4	4	4	5	1	1	5	3	3	5	5	5	5	3			
38	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3		
39	3	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3	5	4	2	5	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3	5	4	2	5	3	4	3	3	4	3	4			
40	1	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	5	2	1	4	5	4	5	5	5	4	1	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	5	2	1	4	5	4	5	5	5	5	4	4			
41	1	4	4	2	2	5	3	1	5	4	3	5	2	1	4	5	4	5	5	5	3	1	4	4	2	2	5	3	1	5	4	3	5	2	1	4	5	4	5	5	5	5	3	4			
42	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	2			
43	2	2	5	2	2	5	4	2	5	2	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	2	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	4			
44	2	2	5	1	5	5	4	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	4	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	4	3			
45	2	2	5	1	5	5	5	2	5	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	2	5	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	4	3			
46	3	3	5	1	5	5	5	2	5	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5	1	5	5	5	2	5	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	4	3			
47	2	2	5	1	5	5	5	3	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	4	2	2	5	1	5	5	5	3	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	4	3	4			
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3		
49	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
50	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
51	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
52	1	2	5	1	5	5	5	5	2	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	1	2	5	1	5	5	5	5	2	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
53	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
54	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
55	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
56	2	2	5	1	5	5	5	5	3	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	5	3	4	4	5	1	2	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3		
57	2	2	4	2	3	5	4	3	5	4	4	5	2	3	5	4	3	4	4	5	2	2	2	4	2	3	5	4	3	5	4	4	5	2	3	5	4	3	4	4	4	5	2	4	2		
58	2	2	4	2	3	5	4	3	5	4	4	5	2	3	5	4	3	4	4	5	2	2	2	4	2	3	5	4	3	5	4	4	5	2	3	5	4	3	4	4	4	5	2	4	2		
59	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
60	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
61	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	2	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	2	4	2	
62	3	2	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	2	2	5	3	3	4	4	4	5	1	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	3	4	4	4	5	1	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3
64	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
65	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
66	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
67	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
68	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
69	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
70	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
71	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
72	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	

