

ANÁLISIS PSICOMÉTRICO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA PERSONAL DE SALUD DEL MINSA AREQUIPA, PERÚ

PSYCHOMETRICAL ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL CLIMATE QUESTIONNAIRE FOR HEALTH PERSONNEL FROM MINSA AREQUIPA, PERU

Jonathan Adrian Zegarra Valdivia ¹
Walter Lizandro Arias Gallegos ²

RESUMEN

El presente trabajo de investigación valora las propiedades psicométricas del Cuestionario de Clima Organizacional que ha desarrollado el Ministerio de Salud del Perú con fines evaluativos del personal de salud. Para ello, se trabajó con una muestra de 93 personas del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN), de las cuales 43 % eran de personal asistencial y 57 % trabajadores administrativos. Los resultados del análisis de datos sugieren que la prueba presenta validez y confiabilidad, ya que las correlaciones ítem-test son superiores a 0,20 y el índice de confiabilidad por el método de consistencia interna arrojó un valor alfa de Cronbach de 0,952. Sin embargo, la estructura del instrumento no se ha confirmado, según el análisis factorial practicado, como se había previsto, pues en lugar de contar con once factores, cuenta con trece, y se sugiere la eliminación de ocho factores, lo que reduciría la prueba a 47 ítems.

Palabras clave: clima organizacional, personal de salud, análisis psicométrico

ABSTRACT

The present research paper value the psychometrical properties of the Organizational Climate Questionnaire, an instrument developed by Peruvian Government with the aim of measure the organizational climate in health centers and hospitals of the country. We worked with a sample of 93 workers from the Regional Institute of Neoplastic Diseases (IREN) in Arequipa (57 % administrative workers and 43 % medical personnel). The results indicate that the test has validity and reliability, because the item-test correlations were all of them higher than 0.20 and the Cronbach's Alpha was 0.952. But the structure of the test wasn't confirmed by the factorial analysis practiced, so the 11 dimensions previewed by the Committee that designed and developed the instrument, were thirteen and they need to be reduces to five, if the construct validity wants to be prevail. Moreover, we suggest to reduce the factor to five and 47 items only.

Keywords: organizational climate, health personnel, psychometrical analysis

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es definido como el conjunto de percepciones que comparten los trabajadores con respecto a su ambiente de trabajo, sus las características organizacionales e interpersonales ¹. Este constructo se ha convertido con el paso del tiempo en una de las variables que mejor predice el desarrollo organizacional y el bienestar de los trabajadores. Por ello es que ha sido evaluado en diversos contextos organizacionales. Uno de los ámbitos donde más ha sido investigado el clima organizacional es en el sector de la salud, pues diversas investigaciones han valorado el clima organizacional en personal asistencial, sea que se trate de médicos, enfermeras, obstetras, etc. ²⁻⁵.

Sin embargo, su medición no está exenta de diversos problemas teóricos y metodológicos ⁶. A nivel de Latinoamérica, uno de los países que exhibe un mayor desarrollo en la evaluación del clima organizacional es Colombia ⁷. Es en ese país donde desde hace varios años atrás se elaboraron varios instrumentos para valorar el clima organizacional ⁸. Entre los más usados se tiene: el Instrumento de Medición de Clima Laboral en Organizaciones Colombianas de la Universidad del Rosario (IMCOC) y el Test de Clima Organizacional de la Universidad de los Andes de Bogotá (TECLA) ⁹.

En México, recientemente se ha diseñado y validado una Escala Multidimensional del Clima Organizacional para profesionales de salud ¹⁰. En países como Perú, las investigaciones en el campo organizacional han centrado su interés en la satisfacción laboral, el comportamiento del consumidor, entre otros temas, pero el clima organizacional ha sido escasamente investigado ¹¹, en parte porque no hay instrumentos de evaluación válidos y confiables. Sin embargo, su importancia es cada vez más valiosa, pues las investigaciones sobre el clima laboral se han asociado con la salud ocupacional y diversos factores de riesgo psicosocial como el estrés ¹².

Recientemente, el Ministerio de Salud del Perú, a través de

¹ Licenciado en Psicología. Asistente de Cátedra. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú

² Licenciado en Psicología, Profesor Auxiliar y Docente Investigador. Universidad Nacional de San Agustín y Universidad Católica de San Pablo, Arequipa, Perú

Correspondencia:

Jonathan Adrian Zegarra Valdivia
Universidad Nacional de San Agustín,
Avenida Venezuela s/n, Cercado, Arequipa, Perú
E-mail: adrianzegarra13@gmail.com

su Comité Técnico del Clima Organizacional, ha desarrollado un cuestionario de clima organizacional que es usado para evaluar al personal de salud de todo el país. Dicha escala ha sido desarrollada en Lima con la finalidad de crear una cultura de calidad a través de la mejora del clima organizacional. Su objetivo fue poner a disposición del personal de salud una herramienta metodológica que oriente e impulse la investigación del clima organizacional. Se partió de un concepto enfocado en las percepciones compartidas de los trabajadores como el que ofrecimos al principio¹³.

También se busca relacionar la cultura organizacional con el clima laboral bajo ciertas similitudes como su permanencia en el tiempo, el impacto en la conducta de los trabajadores y su dependencia con respecto a las variables estructurales de la organización. Asimismo, se desarrollaron *a priori* once dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones. Para su elaboración se trabajó en cinco etapas: fase de alineamiento, fase de sensibilización, fase de medición, fase de análisis de resultados y fase de acciones de mejora, las mismas que se aplican a nivel nacional, regional y local.

En el documento técnico¹³ se especifican las propiedades psicométricas del instrumento a nivel descriptivo. Es decir, que se mencionan los ítems, los niveles de respuesta en una escala tipo Likert, pero no se muestran los valores de validez ni confiabilidad, ni se detallan qué ítems pertenecen a cual dimensión. En ese sentido, el presente trabajo se centra en el análisis psicométrico del Cuestionario de Clima Organizacional que elaboró la comisión técnica, con el objetivo de determinar sus criterios de validez y de confiabilidad, de modo que pueda ser usado con los fines propuestos, pero de manera segura y confiable, para la muestra en que ha sido validado.

MATERIAL Y MÉTODO

La muestra para el presente estudio se conforma del personal médico asistencial y los trabajadores administrativos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN). Se trata de 93 personas seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico usando la técnica de muestreo por cuotas. La edad promedio es de 34,37 años, con una desviación estándar de $\pm 8,124$ y un rango de 19 a 62 años. Además, 63 fueron mujeres (67,7 %) y 30 varones (32,3 %). Con respecto al estado civil, 51,6 % son solteros, 36,6 % casados, 7,5 % son convivientes y 4,3 % divorciados. De la muestra, 44,1 % no tenían hijos, 18,3 % tenían uno, 30,1 % dos, 5,4 % tres y 2,2 % cinco.

En función de la profesión, la muestra estuvo constituida por técnicos de enfermería (17,2 %), enfermeras (12,9 %), técnicos administrativos (10,8 %) y personal de servicio (16,1 %), y el 43 % restante comprendía profesionales de medicina, nutrición, químicos-farmacéuticos, contadores, secretarías, economistas e ingenieros que laboran en el hospital. En concreto, 40 personas (43 %) se desempeñan laboralmente en el área de la salud, mientras que 53 personas (57 %) realizan funciones administrativas y/o de servicio.

Con respecto al instrumento, se trabajó con el *Cuestionario de Clima Organizacional* del Ministerio de Salud de la República del Perú, que consta de 55 ítems con un formato de respuesta tipo Likert de cinco niveles, que va desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. El instrumento solamente cuenta con validez de contenido a través del juicio de expertos mediante la metodología de *focus group*.

Para la aplicación del instrumento se solicitaron los permisos correspondientes ante las autoridades competentes del IREN y se evaluó al personal de manera individual en las instalaciones del nosocomio de salud.

RESULTADOS

La tabla 1 muestra los valores descriptivos obtenidos para cada ítem, la media y la desviación estándar.

La tabla 2 presenta las correlaciones obtenidas de las correlaciones ítem-test realizadas para valorar la homogeneidad de la prueba y determinar su validez de criterio. Como se puede observar, las correlaciones van de 0,219 (ítem 55) a 0,714 (ítem 46), lo cual indica que existen relaciones moderadas y significativas entre cada ítem y el test. Dados estos resultados, ningún ítem fue retirado del análisis.

Seguidamente se procedió a hacer el análisis factorial con la finalidad de obtener la validez de constructo. En ese sentido, se obtuvo un valor KMO de 0,716 y un valor χ^2 de 3547,072 con la prueba de esfericidad de Bartlett, que indica que el instrumento puede ser analizado mediante métodos factoriales (tabla 3).

Al realizar el análisis de varianza se obtuvieron trece factores y no once como se han tomado *a priori* para la construcción de esta prueba. Cabe decir que los trece factores obtenidos explican el 71,721 % de la varianza de toda la prueba (tabla 4).

En la tabla 5 se observan los trece factores con sus coeficientes de saturación. De este modo, los ítems que componen cada factor de la prueba estarían conformados como se resume a continuación:

- Factor 1 (gobierno y organización): 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 12, 14, 24, 25, 26, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 38, 42, 44, 45, 46, 48, 49, 52.
- Factor 2 (salario y reconocimiento): 18, 20, 36, 37, 41, 53, 54, 55.
- Factor 3 (compromiso con la organización): 10, 11, 13, 16, 27.
- Factor 4 (relaciones humanas): 5, 15, 21, 28, 40.
- Factor 5 (flexibilidad): 17, 22, 23.
- Factor 6 (sentirse escuchado): 50.
- Factor 7 (limpieza): 19.
- Factor 8 (aporte personal): 31.
- Factor 9 (comodidad en el trabajo): 51.
- Factor 10 (desarrollo personal): 47.
- Factor 11 (solución de problemas): 6.
- Factor 12 (evaluación): 39.
- Factor 13 (compañerismo): 43.

Tabla 1
Estadísticos descriptivos

Ítem	Media	Desviación estándar	N	Ítem	Media	Desviación estándar	N	Ítem	Media	Desviación estándar	N
01	3,87	1,013	93	20	3,02	1,113	93	39	3,60	0,861	93
02	3,20	1,048	93	21	4,15	0,765	93	40	3,33	1,014	93
03	3,49	1,028	93	22	3,87	0,811	93	41	3,05	0,948	93
04	3,80	0,841	93	23	4,35	0,775	93	42	3,89	0,683	93
05	3,71	0,973	93	24	3,61	0,808	93	43	3,74	0,931	93
06	3,65	0,928	93	25	3,67	0,889	93	44	3,57	0,902	93
07	3,83	0,951	93	26	3,51	0,802	93	45	3,81	0,992	93
08	3,35	0,985	93	27	4,23	0,768	93	46	3,80	0,927	93
09	3,67	0,838	93	28	3,90	0,835	93	47	3,86	0,760	93
10	4,51	0,564	93	29	3,40	0,886	93	48	3,92	0,863	93
11	4,57	0,579	93	30	3,42	0,876	93	49	3,77	0,849	93
12	3,92	0,969	93	31	4,00	0,752	93	50	3,58	0,756	93
13	4,34	0,699	93	32	3,27	0,957	93	51	3,11	1,156	93
14	3,91	0,917	93	33	2,97	0,914	93	52	3,30	0,882	93
15	3,59	0,797	93	34	4,24	0,682	93	53	3,16	0,992	93
16	3,34	0,878	93	35	3,85	0,751	93	54	2,99	1,118	93
17	3,41	1,227	93	36	3,27	0,957	93	55	3,20	1,017	93
18	3,98	0,955	93	37	2,96	1,122	93				
19	3,73	0,946	93	38	3,49	0,775	93	Total	200,75	25,115	93

Tabla 2
Correlaciones ítem-test

N°	r								
1	0,575*	12	0,678*	23	0,502*	34	0,614*	45	0,612*
2	0,320*	13	0,281*	24	0,566*	35	0,481*	46	0,714*
3	0,591*	14	0,683*	25	0,570*	36	0,518*	47	0,462*
4	0,639*	15	0,453*	26	0,550*	37	0,278*	48	0,491*
5	0,463*	16	0,480*	27	0,505*	38	0,584*	49	0,697*
6	0,562*	17	0,440*	28	0,554*	39	0,513*	50	0,496*
7	0,618*	18	0,277*	29	0,664*	40	0,515*	51	0,391*
8	0,627*	18	0,450*	30	0,628*	41	0,677*	52	0,650*
9	0,574*	20	0,507*	31	0,333*	42	0,680*	53	0,246*
10	0,324*	21	0,498*	32	0,467*	43	0,665*	54	0,388*
11	0,304*	22	0,503*	33	0,504*	44	0,641*	55	0,219*

* $p < 0,01$

Tabla 3
Medidas de adecuación de las variables al análisis factorial

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	KMO	0,716
Prueba de esfericidad de Bartlett	χ^2 aproximado	3547,072
	gl	1485
	Significación	0,00

Tabla 4
Sumas de la extracción al cuadrado

Factor	Total	% de la varianza	% acumulado
1	15,587	28,34	28,34
2	3,942	7,163	35,503
3	3,395	6,173	41,676
4	2,827	5,139	46,815
5	1,959	3,562	50,377
6	1,926	3,502	53,879
7	1,883	3,424	57,303
8	1,633	2,969	60,272
9	1,386	2,508	62,781
10	1,349	2,452	65,233
11	1,249	2,276	67,503
12	1,184	2,152	69,655
13	1,136	2,066	71,721

Tabla 5
Matriz de componentes con rotación varimax

Nº	Factores												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	0,59												
2	0,28												
3	0,60												
4	0,65												
5				0,24									
6										0,24			
7	0,64												
8	0,61												
9	0,59												
10			0,32										
11			0,43										
12	0,68												
13			0,38										
14	0,71												
15				0,52									
16			0,39										
17					0,24								
18		0,32											
19							0,41						
20		0,43											
21				0,52									
22					0,32								
23					0,41								
24	0,57												
25	0,58												
26	0,56												
27			0,34										
28				0,32									
29	0,66												

Nº	Factores												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
30	0,64												
31								0,20					
32	0,45												
33	0,49												
34	0,62												
35	0,51												
36		0,47											
37		0,54											
38	0,56												
39												0,22	
40				0,38									
41		0,66											
42	0,68												
43													0,28
44	0,65												
45	0,64												
46	0,74												
47										0,36			
48	0,52												
49	0,73												
50						0,20							
51									0,26				
52	0,64												
53		0,51											
54		0,43											
55		0,31											

Esta estructura de la prueba en función de la distribución de los ítems sugeriría que los factores más allá del quinto, donde solo se tiene un ítem, podrían o deberían ser eliminados, lo cual reduce el instrumento a cinco factores y a 47 ítems.

Finalmente, el índice de confiabilidad obtenido mediante el método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach, fue de 0,952, el cual es muy alto.

DISCUSIÓN

La evaluación psicométrica es un importante método de valoración de la realidad, ya sea con fines de investigación o por sus aplicaciones profesionales. En el presente trabajo se hace un breve análisis psicométrico del Cuestionario de Clima Organizacional que ha desarrollado una comisión técnica del Ministerio de Salud del Perú, para que sea usado en los diversos centros de salud, postas y hospitales del país, con la finalidad de evaluar el clima organizacional del personal de salud. Sin embargo, el documento oficial en el que se presenta este importante recurso psicométrico no cuenta con las especificaciones técnicas con respecto a su validez y confiabilidad, lo que ha motivado que lo apliquemos en un importante nosocomio de salud de la macroregión sur

del Perú, como es el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, donde laboran 120 trabajadores.

Luego de aplicar el cuestionario de clima laboral a una cantidad representativa de trabajadores de dicho lugar, obtuvimos los índices de validez y confiabilidad de la prueba para la muestra en cuestión.

En primer lugar, la prueba presenta validez de criterio, pues todos los ítems que la componen se relacionan con el puntaje total de la prueba, según se aplicó el coeficiente de Pearson para hacer correlaciones ítem-test. Asimismo, la prueba también presenta un alto índice de confiabilidad ($\alpha = 0,952$), por lo que puede decirse que el Cuestionario de Clima Organizacional que ha desarrollado el Ministerio de Salud es válido y confiable.

Sin embargo, aunque presenta validez de constructo, la prueba no tiene la estructura que se ha determinado apriorísticamente, vale decir, que cuenta con 11 factores o dimensiones (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones), sino que presenta trece.

Además, como puede verse en la tabla 5, la mayoría de los factores saturan en el factor 1, mientras que los factores 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 solamente comprenden un ítem. Se tiene también que mientras el factor 1 se

orienta a las cuestiones de gobierno y organización de la empresa, el factor 2 se avoca a los aspectos económicos y el reconocimiento del trabajador; el factor 3 se orienta al compromiso con la organización; el factor 4 a las relaciones humanas y el factor 5 a la flexibilidad.

Ello supone tomar ciertas medidas para dotar de mayor validez de constructo al instrumento. En primer lugar, los cinco primeros factores explican el 50,377 % de la varianza acumulada; de hecho, solo el primer factor explica el 28,34 % de la varianza total, lo que indica que los factores restante pueden ser prescindibles, si se considera además que los ítems que se valoran en los factores del 6 al 13, se encuentran presentes en los cinco primeros factores.

En tal sentido, una manera de elevar la validez de la prueba sería eliminar los ítems señalados, lo cual reduce el instrumento a solo cinco factores y 47 ítems.

Finalmente, en la tabla 6 se presentan los ítems de la prueba y se sugiere su uso y estandarización en todo el territorio nacional, lo que implica replicar la presente experiencia en una población representativa del personal de salud de todo el país. En ese sentido, una importante reflexión que se desprende de los motivos y los resultados de nuestra investigación, es que no se pueden elaborar instrumentos oficiales de medición sin contar con los criterios técnicos, psicométricos y estadísticos necesarios para valorar a las personas de manera válida y confiable. Esto supone tener presente que en las comisiones de trabajo con fines similares que sean promovidas por el gobierno, debe estar presente personal altamente capacitado en técnicas de psicometría y elaboración de instrumentos.

Tabla 6
Ítems del Cuestionario de Clima Organizacional

01	Mi jefe está disponible cuando se le necesita
02	Los trámites en mi organización son simples y facilitan la atención
03	Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse
04	Considero que el trabajo de mi jefe para realizar conflictos es bueno
05	Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo
06	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas
07	Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable
08	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan el trabajo
09	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de salud
10	Me interesa el desarrollo de mi organización
11	Estoy comprometido con mi organización de salud
12	Mi jefe me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales
14	Mi jefe se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo
15	Existe sana competencia entre mis compañeros
16	Considero que los beneficios que me ofrece mi trabajo son adecuados
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses
18	Recibo mi pago a tiempo
19	La limpieza de los ambientes es adecuada
20	Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo
22	Se me permite ser creativo e innovador en la solución de problemas
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización
24	Mi centro se encuentra organizado para prever problemas laborales
25	El jefe de servicio supervisa constantemente al personal
26	Existen formas para evaluar la calidad de la atención
27	Conozco las tareas o funciones que debo realizar
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud
29	Nuestros directivos contribuyen en crear condiciones adecuadas de trabajo
30	En mi organización participo de la toma de decisiones
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna
33	Las reuniones de coordinación son frecuentes
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes

- 35 Puedo expresar mi punto de vista aún cuando contradiga a los demás
- 36 En mi organización reconocen habitualmente la buena labor realizada
- 37 Existe equidad en las remuneraciones
- 38 Existe un ambiente organizado en mi organización
- 39 Mi trabajo es evaluado de forma adecuada
- 40 Las otras áreas o servicios me ayudan cuando se las necesita
- 41 Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa
- 42 En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo
- 43 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito
- 44 La innovación es característica de nuestra organización
- 45 Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión
- 46 Mi jefe apoya mis esfuerzos
- 47 El trabajo que realizo permite que desarrolle todas mis capacidades
- 48 Las tareas que desempeño corresponden a mi función
- 49 El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato
- 50 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas
- 51 La distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente
- 52 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios
- 53 Mi salario y beneficios son razonables
- 54 Mi remuneración es adecuada en función al trabajo que realizo
- 55 El sueldo que recibo satisface mis necesidades básicas

BIBLIOGRAFÍA

1. Arias WL. Clima organizacional en ocho empresas de Arequipa. *Illustro*. 2013;4:39-56.
2. Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*. 2007;28(1):12-19.
3. Moreira JM, Álvarez MC. Clima organizacional en una unidad de riesgo. *Emergencias*. 2002;14:6-12.
4. Bustamante MA, Hernández J, Yáñez LA. Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Revista Estudios Seriadados en Gestión de Salud*. 2010;5(11):1-25.
5. Arias, WL, Zegarra, J. Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Rev Psicol. (Trujillo)*. 2013;15(1):37-54.
6. Orbegoso A. Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. *Rev Psicol. (Trujillo)*. 2010;12(1):347-62.
7. Vega D, Arévalo A, Sandoval J, Aguilar MC, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*. 2006;2(2):329-349.
8. León A. Clima organizacional. *Antesala del aseguramiento de la calidad. Ingeniería y Desarrollo*. 2000;8:25-32.
9. Gómez CA. Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colomb de Psicol*. 2001;11(4):97-113.
10. Patlán J, Flores R. Desarrollo y validación de la escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud. *Cienc Trab*. 2013;15(48):131-9.
11. León F. Las psicologías del área social-organizacional en el Perú (2003-2012). *Rev Psicol. (Lima)*. 2013;31(2):177-226.
12. Rego A, Souto S. La relación entre los climas organizacionales autenticos y las variables intención de salida de la organización, el compromiso organizacional y el estrés. *Rev Latinoam Adm*. 2004;32(1):77-102.
13. Ministerio de Salud del Perú. Metodología para el estudio del clima organizacional. Documento Técnico. Lima: MINSa; 2009.

Recibido: 5 de agosto de 2014

Aprobado: 2 de mayo de 2015