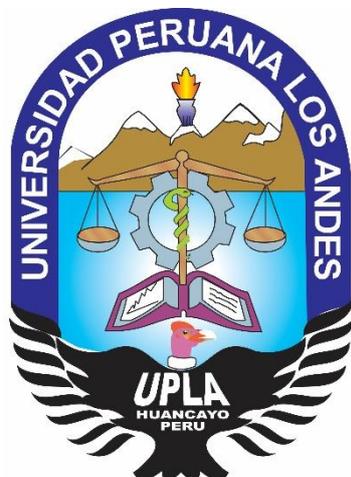


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN, ATE - 2018**

Para optar : Título profesional de Licenciado en Administración

Autor : Giuliana Jessica Zuñiga Suazo

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Líneas de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos

Líneas de investigación
por programa de estudio: Talento Humano

Fecha de inicio y culminación :

Huancayo - Perú
2019

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

ASESOR:

Mg. Kiko Richard López Coz

DEDICATORIA

Para mis padres, quienes me dieron todo el apoyo incondicional para lograr mis objetivos y para mis hermanos, por el aliento brindado durante mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres y a los docentes de la Universidad Peruana Los Andes por haberme facilitado sobresalir satisfactoriamente mis estudios profesionales; a los asesores por sus consejos y orientaciones.

INDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	x
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Términos clave utilizados en la investigación	xv
Introducción	xvi

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.1.1. Problema general	19
1.1.2. Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la Investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	21
1.4.1 Justificación Teórica	21
1.4.2 Justificación Práctica	21
1.4.3 Justificación Metodológica	21
1.4.4 Justificación Social	22
1.4.5 Justificación de Conveniencia	22
1.5 Delimitación de la Investigación	22
1.5.1 Delimitación Espacial	22

1.5.2	Delimitación Temporal	23
1.5.3	Delimitación Conceptual o Temática	23

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del estudio	24
2.2	Bases teóricas	27
2.3	Definiciones de conceptos	53
2.4	Hipótesis y variables	54
2.4.1	Hipótesis general	54
2.4.2	Hipótesis específicos	54
2.5	Operacionalización de las variables	55

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1	Método de investigación	56
3.2	Tipo de investigación	57
3.3	Nivel de investigación	57
3.4	Diseño de investigación	57
3.5	Población y muestra	58
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1	Técnicas de recolección de datos	60
3.6.2	Instrumento de recolección de Datos	60
3.7	Procedimiento de recolección de datos	61

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	62
4.2 Presentación de resultados en tablas, gráficos, figuras, etc.	71
4.3 Discusión de resultados	108
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	121
Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables	123
Anexo 3 Instrumento de recolección de datos	125
Anexo 4 Resumen estadístico de la muestra	127
Anexo 5 Tabla Chi – Cuadrado	129
Anexo 6 Consentimiento informado	130
Anexo 7 Criterios de evaluación de juicios de expertos	131

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Fiabilidad de Clima Organizacional	61
Tabla N° 02	Fiabilidad de Desempeño Laboral	61
Tabla N° 03	Variable y Dimensiones del Objetivo General	64
Tabla N° 04	Prueba del Objetivo General	65
Tabla N° 05	Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico	
	1: Productividad Laboral	65
Tabla N° 06	Prueba del Objetivo Específico 1	66
Tabla N° 07	Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico 2	67
Tabla N° 08	Prueba del Objetivo Específico 2	68
Tabla N° 09	Variable y Dimensiones del Objetivo Específico 3	69
Tabla N° 10	Prueba del Objetivo Específico 3	70
Tabla N° 11	Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.	71
Tabla N° 12	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores.	72
Tabla N° 13	Entiende los mensajes que se emiten dentro de la institución	73
Tabla N° 14	Su conocimiento es importante para su comunicación dentro de la Institución	74
Tabla N° 15	El organigrama de la institución le permite tener mayor comunicación con otras áreas.	75
Tabla N° 16	Toma decisiones en su puesto de trabajo	76
Tabla N° 17	Es responsable del trabajo que realiza.	77
Tabla N° 18	Conoce las exigencias del trabajo.	78
Tabla N° 19	Cuenta con los datos necesarios dentro de su puesto de trabajo.	79

Tabla N° 20	El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto.	80
Tabla N° 21	Los beneficios de salud que brinda la institución son adecuadas.	81
Tabla N° 22	Está de acuerdo con asignación salarial.	82
Tabla N° 23	Sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la institución.	83
Tabla N° 24	El medio ambiente laboral propicia el adecuado desempeño.	84
Tabla N° 25	El periodo de vacaciones es adecuado.	85
Tabla N° 26	Logra eficientemente las tareas asignadas.	86
Tabla N° 27	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución.	87
Tabla N° 28	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.	88
Tabla N° 29	Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución.	89
Tabla N° 30	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución.	90
Tabla N° 31	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.	91
Tabla N° 32	Cumple con las tareas asignadas.	92
Tabla N° 33	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.	93
Tabla N° 34	Logra desarrollar su trabajo con calidad.	94
Tabla N° 35	Logra realizar las actividades que se le ha asignado.	95
Tabla N° 36	Considera responsable su accionar en el trabajo.	96
Tabla N° 37	El nivel de conocimiento que posee, permite un desenvolvimiento exigido por la institución.	97
Tabla N° 38	Su cooperación es importante en su centro de trabajo.	98
Tabla N° 39	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.	99
Tabla N° 40	Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.	100

Tabla N° 41	Resumen Acumulado de la Variable Clima Organizacional	101
Tabla N° 42	Resumen Acumulado de la Dimensión Productividad Laboral	102
Tabla N° 43	Resumen Acumulado de la Dimensión Eficacia Laboral	103
Tabla N° 44	Resumen Acumulado de la Dimensión Eficiencia Laboral	104
Tabla N° 45	Información Demográfica de los participantes de la Encuesta por edad	105
Tabla N° 46	Información Demográfica de los participantes de la Encuesta por genero	106
Tabla N° 47	Información Demográfica de los participantes de la Encuesta por ocupación	107

RESUMEN

El estudio fundamental de esta investigación se basa en determinar el clima organizacional y el desempeño laboral en el hospital de Huaycán, Ate 2018 así como informar que tan significativo es conservar el buen clima organizacional en las instituciones.

Este estudio fue de tipo correlacional enmarcada en un diseño no experimental, de corte transversal, ya que los datos para llevar a cabo el cuestionario se recopilaban en un primer momento. La población quedó compuesta por 56 servidores públicos, siendo considerada como muestra su totalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento la medición de cuestionarios, con 30 ítems respectivamente, con selección de escala tipo Lickert con alternativas de respuestas, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Siendo esto validado por tres (03) expertos y sometido a la prueba de Alfa de Cronbach y obteniendo los coeficientes de fiabilidad de: 0,893 (89,3%) y 0,861 (86,1%); es decir tiene la confiabilidad según juicio de expertos como adecuada.

La conclusión principal es que, si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el hospital de Huaycán, Ate – 2018.

Palabras clave: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

ABSTRACT

The fundamental study of this research is based on determining the organizational climate and work performance in Huaycán Hospital, Ate 2018 and in this way, it informs how necessary and meaningful it is to maintain a good organizational climate in the institutions.

This study was of a correlational type framed in a non-experimental, cross-sectional design, since the data to carry out the questionnaire were collected at first. The population was constituted by 56 public servants, being considered as showing its totality. The technique used was the survey and to collect information, the measurement of questionnaires was used as an instrument, with 30 items respectively, with a selection of Lickert-type scale with alternative answers, always, almost always, sometimes, almost never and never. This being validated by three (03) experts and submitted to the Cronbach Alpha test and obtaining the reliability coefficients of: 0.893 (89.3%) and 0.861 (86.1%); that is to say, it has the reliability according to expert opinion as adequate.

The main conclusion is that, if there is a relationship between the organizational climate and work performance in the hospital of Huaycán, Ate - 2018.

Keywords: Organizational Climate and Work Performance

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

- Clima organizacional
- Comunicación interpersonal
- Autonomía para toma de decisiones
- Motivación laboral
- Desempeño laboral
- Productividad laboral
- Eficacia laboral
- Eficiencia laboral

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existen componentes trascendentales que saben valorar las instituciones uno de los principales es el recurso humano, ya que es considerado como un factor necesario para conseguir el nivel alcanzado como es el éxito, esto representa a que un servidor motivado cumplirá un buen trabajo y obtendrá un buen desempeño. El clima organizacional que se basa en la confianza de las personas, forma parte de una institución, y así mismo forma parte del ambiente en donde se desenvuelven los servidores. En ese sentido el clima organizacional se encuentra en una relación positiva, así como se ve la existencia de algunas dificultades y/o apuros para la mejora de las actividades en los trabajadores. De tal manera es importante mejorar los procesos de la organización y el desempeño de los trabajadores, así como conocer cómo se sienten en su lugar de trabajo y cuán comprometidos están.

El desempeño laboral como variable dependiente, es un instrumento que permite comprobar en qué medida se han cumplido objetivos propuestos a nivel individual. Esta medición es sistemática, objetiva e integral del comportamiento y rendimiento de lo que son, hacen y logran las personas.

El clima organizacional conjuntamente con el desempeño laboral, permite al recurso humano: desarrollar todas sus habilidades, experiencias, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades, promoviendo el estímulo a la mayor productividad.

El autor.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El clima organizacional a nivel mundial tiene mayor realce en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, a esto se debe a la importancia que existe de este enfoque en el hecho de la conducta de un trabajador no es una resultante de estos factores organizacionales existentes, sino que mucho depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Así se comprueba en las instituciones privadas tanto como públicas, que durante los años siguientes se han realizado una serie de estudios, así como estrategias para forjar un adecuado clima organizacional, que consienta al trabajador desarrollar todas sus habilidades, experiencias, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades. Puesto que esto contribuye en el logro de los objetivos de una institución.

A nivel internacional en las organizaciones, las empresas se embarcan en el desafío de investigar el cambio de su entorno en estos últimos años, donde se exige realizar cambios de una manera más adecuada la administración del talento humano y pilares fundamentales de la organización tales como las estrategias, estructuras, procesos y recursos, su principal prioridad es el cuidado de sus trabajadores, ya que son lo más trascendental e importante para cualquier institución en los que hacen posible los cambios y transformaciones, por consecuente es esencial generar las condiciones adecuadas en el entorno laboral tal como lo afirmó Victoria (2014), en su artículo presentado, el impacto del clima organizacional.

El clima organizacional en el Perú actualmente está alcanzando relevancia en las organizaciones públicas, ya que los interesados en las altas direcciones son conscientes de que se alcanzará la calidad en el servicio, al saber y perfeccionar el trato entre las relaciones humanas con las estrategias en cuanto a los trabajos que realizan en una institución, el mismo que permitirá alcanzar sus metas de acuerdo a la forma de trabajo. Esta preocupación muchas veces se queda escrito, ya que las organizaciones públicas albergan personal intensamente desmotivados emocionalmente, esto a causa de la relación interpersonal con desgano entre los mismos trabajadores que es escasa al igual que la capacitación, baja remuneración, incompleta logística para cumplir las funciones encomendadas y en la mayoría de los casos la infraestructura es inadecuada.

Szeinman (2015), señaló que, en Perú dentro de los 10 últimos años, muchas empresas están migrando de mentalidad, así como el clima organizacional es una variable intangible de negocio. A esto acotó que la clave principal es tener claridad hacia donde la compañía va y no solamente tener claridad hacia donde se dirige la compañía, sino también comunicárselo a las personas, y así las personas sabrán como contribuyen al trabajo y a esos resultados. Asimismo, afirmó que referirse al clima organizacional “no es solo es que los trabajadores se sientan motivados” también deberían sentirse motivadas todas las personas a raíz de su propio afecto afectivo con la institución donde realizan labores. Igualmente resaltó que en el Perú se ha observado un avance muy importante en el cambio de mentalidad de las empresas concerniente al clima organizacional no solo al interior de las empresas privadas sino al interior de las entidades públicas, señaló Paula Szeinman, líder de Clima Organizacional y Capacitación de HayGroup Perú.

En este orden de ideas, el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano. Este último implica mucho en el logro de los objetivos de las organizaciones. De esta manera el Clima organizacional se convierte en el socio estratégico del desempeño laboral del talento humano.

En el contexto local se nota la ausencia de fomento para desarrollar un adecuado clima organizacional en las organizaciones públicas, hecho que se percibe en el Hospital de Huaycán - Ate, donde se puede visualizar algunos factores que no permiten encaminar correctamente a la institución, las relaciones de indiferencia entre nombrados y contratados, el deterioro de identificación hacia la institución, la presencia de desacuerdos, el desinterés de los servidores públicos, son elementos que se podrían concebir para llevar el logro de los objetivos organizacionales de la institución. La actitud de insensibilidad de algunos servidores públicos al estar seguros por ser nombrados, la resistencia al cambio organizacional que pueda estarse promoviendo por intereses particulares, al no explicarle a los trabajadores de la entidad el por qué se están produciendo esos cambios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿En qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018?

- b) ¿En qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficacia laboral en el Hospital de Huaycán - Ate 2018?
- c) ¿En qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán - Ate 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.
- b) Conocer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficacia laboral en el Hospital de Huaycán - Ate 2018.
- c) Establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán - Ate 2018.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación teórica

Bernal (2013) afirma, para justificar una investigación, tiene que ver las razones del por qué y para qué sobre el estudio a realizar y la importancia de exponer los motivos de esta misma investigación (p.106).

El presente proyecto de investigación se demuestra, pues se aportó información que nos permite determinar el clima organizacional y el desempeño laboral en el hospital de Huaycán – Ate, especialmente en el ejercicio de las actividades diarias de los trabajadores.

1.4.2 Justificación práctica

De acuerdo a la investigación, su resultado va permitir encontrar soluciones determinadas a problemas de clima organizacional y el desempeño del personal, y puedan repercutir en los logros de la institución. Con estos resultados se tendrá la posibilidad de proponer cambios y mejoras que regulen y garanticen el nivel del clima organización para una mejoría en la gestión de recursos humanos en el hospital de Huaycán.

1.4.3 Justificación metodológica

Bernal (2013) afirmó, que para la justificación metodológica de este estudio se propone métodos que generen conocimientos válidos y confiable (p.107)

Para lograr su elaboración, por cuanto se utilizó el método científico y se acude al empleo de técnicas e instrumentos (cuestionarios) y al procesamiento de métodos estadísticos, por lo que estos datos fueron realizados de manera

sistemática con la finalidad de que los resultados de la investigación sean válidos en el medio, con esto se pretende determinar de qué manera se relaciona el clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

1.4.4 Justificación social

Esta investigación fue de importancia puesto que al conocer la relación que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos del hospital de Huaycán, a esto conlleva que la institución tendrá servidores públicos que brinden una mejor prestación en cuanto a sus servicios, gracias a la existencia de un buen clima laboral dentro del hospital de Huaycán.

1.4.5 Justificación de conveniencia

La importancia del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Huaycán, se vuelve prioridad en estos tiempos puesto que se tiene que garantizar que los servidores públicos mantengan un buen clima laboral y garantizar una óptima gestión en recursos humanos en la institución.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación espacial

Esta Investigación se realizó con aplicación práctica para determinar en qué medida el clima laboral tomando en cuenta: la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con el desempeño laboral en las instalaciones del Hospital de Huaycán de Ate.

1.5.2 Delimitación temporal

Durante el periodo de análisis y/o estudios de ésta investigación se ha tomado en cuenta principalmente los hechos ocasionados en el mes de febrero del presente año 2018.

1.5.3 Delimitación conceptual

Esta investigación se justificó porque abarca dos conceptos fundamentales como es el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital de Huaycán – Ate 2018, y como resultado se logrará aportes beneficiosos a estudios relacionados al tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Villadiego Mendoza (2017), en su investigación: Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, presentada para optar al título de Administrador de Empresas.

Se dio a conocer la relación que existe entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre los trabajadores con el clima organizacional, siendo que el desempeño laboral no tiene una gran incidencia en el clima, en comparación con otras variables, pero que sí se deben buscar soluciones para disminuir su riesgo. A diferencia de las relaciones interpersonales que sí intervienen en gran medida en el clima y las cuales no se encuentran afianzadas entre los colaboradores. En tal sentido, se pudo determinar que para la aplicación de las recomendaciones es indispensable la participación de los jefes inmediatos y de Talento Humano.

Arizmendi Díaz (2015), en su investigación: La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos, en la Universidad Nacional Autónoma de México, presentada para obtener título de grado académico de Magister en Administración, siendo sus conclusiones:

Se igualó la relación significativa entre el factor maestría de motivación de logro y los factores de clima organizacional; y las dimensiones relaciones sociales entre los

trabajadores, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Y concluye que con un buen clima organizacional, hay una mayor predilección para la realización de labores y/o tareas complicadas, buscando ejercer con eficacia en el trabajo.

Villavicencio Carranza (2015), en su investigación: Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México, teniendo las siguientes conclusiones:

Los objetivos de la presente investigación fueron: identificar los efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, logrando la misma validez ecológica, congruencias sobre defunciones conceptuales y operaciones y una técnica que pueda lograr efectos.

En tal sentido, de los resultados obtenidos se concluye que existe una relación entre el clima organización y el desempeño de la organización en la cual el clima puede favorecer el incremento del desempeño tanto a nivel mundial como organizacional, así como es necesario que los instrumentos de medición cumplan con las características de validez y confiabilidad requeridas.

Pérez y Rivera (2015), en su investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, periodo 2013, presentado para obtener el grado académico de Magister en Gestión Empresarial, en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, cuya investigación se realizó Instituto de investigación de la Amazonia peruana.

Asimismo, manifiesta que el clima organizacional es un componente necesario en la institución, ya que interviene en la satisfacción laboral, siendo así los resultados obtenidos: que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima

Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, 2013.

Ortega C. (2015), en sus tesis: Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, presentada para obtener el grado académico de Magister en Administración en Gestión empresarial. Realizó una investigación de tipo correlacional, aplicando dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral siendo estas pruebas de validez, los mismos que han sido procesados mediante estadísticos descriptivos e inferenciales.

En tal sentido esta investigación concluye: que existe correlación directa, significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como en las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional.

Mino (2014), en su investigación: Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, presentada para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.

En este estudio el investigador manejó como instrumento más utilizado para la encuesta la Escala de Likert teniendo como dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones

y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral. En lo que se obtuvo obtuve los resultados a través del programa SpssStatic 18. Y en la que concluye que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

(Ivancevich, 2015, p. 23), señaló que:

El clima organizacional comprende el estudio de los modos de conductas sociales laborales, relaciones interpersonales, desempeño humano en un ambiente organizacional; en consecuencia su desarrollo y alcances se basan en teorías, metodologías de las ciencias como la psicología, sociología y antropología cultural para comprender sobre las apreciaciones, prioridades, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como examinar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos personales, misiones, objetivos y estrategia.

Luthans (2013, p. 69), precisa que el clima organizacional es aportativo si, la investigación y el uso de las fortalezas y las capacidades psicológicas objetivas de los recursos laborales, que se miden, se desarrollan y se administran con eficacia para la mejora del desempeño por parte del trabajador en la institución.

Méndez (2014, p. 79), describió el clima organizacional es el escenario propio de la organización donde se recalca y se aprecia al comparar modelos es la referida a las diferencias entre éstos. En esto, hay algún arreglo entre las definiciones más ilustres sobre el clima.

Rodríguez (2014, p. 169), refiere a las apreciaciones que se intercambian entre los colaboradores de una organización respecto al trabajo, las relaciones sociales, las condiciones de infraestructura en que éste se da, las relaciones de trato entre el personal que tienen lugar en torno a él y las diversas reglamentaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Alles (2014, p. 169), afirma el comportamiento organizacional se ocupa de la investigación en cuanto al desenvolvimiento del personal en una organización y cómo afecta la conducta en el desempeño de la misma.

Chiavenato (2015, p. 175), el clima organizacional se relaciona con las convivencias internas de una empresa, las manifestaciones psicológicas características que existen en cada organización. En el mismo sentido del pensamiento agrega que la noción de clima organizacional contempla diferentes aspectos de la situación, que se agrupan uno con otro en variadas intensidades, como el tipo de institución, la herramientas productivas, las decisiones empresariales, las metas operacionales, los ordenamientos internos (factores estructurales); así también las actitudes, jerarquía de valores y conducta social que son promovidas o sancionadas (factores sociales).

2.2.2 Teoría del clima organizacional

Likert (2014, p. 98), las variables que definen como las particularidades propias de cada Organización como son las variables causales, intermediarias y finales.

Variables causales

Son variables independientes que establecen el sentido en que una institución progresa y obtiene resultados. Están compuestas por las variables independientes capaces de sufrir una modificación procedente de la organización de los responsables.

Variables intermediarias

Manifiestan la situación interna y la salud de una organización, entre ellas tenemos, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

Variables finales

Son las variables dependientes porque son producto del efecto conjunto de las variables causales e intermediarias. Estas variables manifiestan los resultados conseguidos por la organización; entre estas tenemos, la productividad, los gastos, las ganancias y pérdidas.

La actuación combinada de estas variables hace posible reconocer dos grandes tipos de clima organizacional, o de medios institucionales, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas reconocidos a través de la interacción de las variables definidas se ubican sobre un continuo que se inicia en un sistema

muy autoritario que corresponde a un clima cerrado y se difunde hacia un sistema extensamente participativo, que corresponde a un clima abierto.

Asimismo, los factores que determinan en el clima laboral son los siguientes:

Factores externos

En este factor se encuentran comprendidos por los clientes, proveedores, presiones sindicales y los medios de comunicación.

Factores psicológicos

En estos factores se encuentran comprendidos por las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones.

Factores individuales, grupales y estructurales

Son los elementos conformados por las características de toda persona, comprende sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y el nivel de estrés que puedan desarrollar interviene sobre su conducta al interior de una institución.

2.2.3 Factores del clima organizacional

Los elementos de este clima han sido investigados con mucho interés y con detenimiento en los últimos años, logrando el pleno reconocimiento de los siguientes componentes relacionados con el concepto de clima organizacional.

Se ha logrado agruparlos según tres orientaciones, los cuales son: enfoque de factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales. (Brunet, 2013, p. 65).

Enfoque de factores psicológicos individuales.

La orientación de Factores Psicológicos individuales alcanza los procesos psicológicos, de según al planteamiento de Schneider (2013, p. 159). Los tres procesos observables en el personal de la organización, son:

- El desarrollo natural de las relaciones sociales del personal, conlleva acciones de búsqueda, identificación y selección de otros.
- La búsqueda del personal de ser reconocido por los demás individuos de la organización.
- El hecho de pertenecer a una organización promueve emociones positivas o negativas hacia ésta. Estos sentimientos se hacen realidad mediante la actuación del personal en circunstancias propias de cada organización y vivencias diarias según su capacitación personal, pudiendo ser estas: libertad individual, nivel de complacencia, exaltación, sentido de pertenencia, obligación y rectitud con los objetivos, responsabilidad en el cometido y disposición al cambio; estos elementos se relacionan claramente con el significado de clima laboral, el cual se entiende como un conjunto de pertenencias del ambiente laboral observadas directamente o indirectamente por los trabajadores que índice en la conducta del personal.

Enfoque de factores grupales

Define al clima es la apreciación conjunta y consensuada de las situaciones del grupo en la realización del trabajo a fin de que se lleve con satisfacciones y armonía constante, fomente el desarrollo personal, la tolerancia, la colaboración y el respeto de ser diferentes. Para lograr un clima de armonía cooperativa, que reduzca y limite desacuerdos o pleitos entre personal, se debe

apelar a la práctica de conducción de conflictos cuando estos sucedan, logrando con ello incrementar en aportes a las organizaciones y sus colaboradores, alcanzando resultados para la sociedad. Siendo estos factores: el espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales armoniosas, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores grupales (Toro, 2015, p. 107).

Enfoque de factores organizacionales

Las organizaciones poseen sus peculiaridades y propia forma ser, que intervienen en su clima organizacional e intervienen en el procedimiento del trabajador, y en consecuencia en la productividad de la empresa. Los autores citan entre estos factores: la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, Nivel jerárquico y su dominio en el cargo, Riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico.

2.2.4 La motivación

Teoría de la motivación de Maslow

Abraham Maslow, psicólogo Estadounidense nacido en 1908, desarrolló una convincente teoría de la personalidad, donde desenvuelve, uno de ellos, la Teoría de la Motivación, la cual se sintetiza en una famosa figura denominada La Pirámide de Maslow, en ella registra una graduación de las necesidades humanas en cinco niveles jerarquizados, es decir no se pasa al siguiente nivel sino se satisface el anterior.

El nivel básico, el primero, anota a las necesidades primarias para el sostenimiento de la persona y lograr su subsistencia, denominada necesidades fisiológicas, estas son: de comer, de beber agua y de dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas. El segundo nivel comprende las necesidades que se orienta a la seguridad, que llevadas al ámbito laboral se entiende a la seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario. El tercer nivel hace referencia a las necesidades sociales como vinculación, afecto, amistad, etc., y en el ambiente laboral comprenden las necesidades de interrelacionarse con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales y/o profesionales. El cuarto nivel comprende los requerimientos de respeto y permanencia de un buen nivel de desempeño, que en el ámbito del empleo consiste en poder realizar actividades que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El último nivel, el quinto, el muy alto comprende la autorrealización personal que en el ámbito del trabajo hace referencia a la capacidad de hacer uso completo de las habilidades, capacidades y la creatividad.

Las particularidades que ha identificado Maslow son los siguientes:

- Solamente las necesidades no satisfechas afectan la conducta de todas las personas, y las que son satisfechas no generan ningún comportamiento.
- Las necesidades fisiológicas se inician desde el nacimiento del individuo, siendo las distintas a éstas las que se generan en el devenir del tiempo.
- Conforme la persona logra satisfacer sus necesidades primarias van apareciendo progresivamente necesidades de orden superior; pero no

necesariamente todas las personas sienten necesidades de autorrealización, solo están reservadas para los que desean la conquista personal.

Teoría de la motivación de la jerarquía Alderfer

Alderfer propuso tres conjuntos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento. El conjunto de Existencia está conformada por el conjunto de satisfacciones obligatorias básicas relacionadas para con nuestra propia vida. El equivalente a los niveles de Maslow que remarca las necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo conjunto de necesidades comprende la tendencia social de lograr relaciones entre las personas que aporten a nuestro desarrollo.

Estos deseos sociales y de posición social requieren que la persona interactúe con otras personas, a fin de que puedan ser satisfechas, y concuerdan con la necesidad social de Maslow y el elemento exterior de jerarquía del afecto., de la consideración mutua. Finalmente, Alderfer toma en cuenta las necesidades de reconocimiento; una inicia natural de la evolución individual. Estos requerimientos encierran el componente interior de la categoría de estima de Maslow y las características propias de la superación personal.

Alderfer reemplaza por tres necesidades de Maslow, ¿Cuál es la diferencia entre la teoría ERC de Alderfer de la de Maslow? Haciendo las comparaciones correspondientes, la teoría ERC manifiesta: (1) las necesidades pueden operar todas juntas en forma simultánea, y (2) la no complacencia de una necesidad de orden superior, determina el incremento de la complacencia de una necesidad de orden inferior.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una manifestación de su crecimiento gradual estricto en niveles. La teoría ERC no presupone un orden duro en la que un requerimiento de bajo nivel debe ser adecuadamente complacido, para de esta forma poder avanzar. Y esta propuesta responde a lo natural del desarrollo de las necesidades, por ejemplo, las personas desarrollan su formación profesional, aun cuando sus necesidades de relación o existencia se encuentran relegadas o en proceso de desarrollo, o puede manifestarse las tres clasificaciones al mismo tiempo.

La ordenación de necesidades de Maslow es una ascensión rígida en escalones. La teoría ERC no propone un orden fijo en la que una necesidad inferior deba ser adecuadamente satisfecha, antes de que se pueda tener el siguiente deseo. Sea el caso de que, una persona puede dedicarse al crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia no han sido complacidas adecuadamente, o en todo caso logra manipular las tres categorías de necesidades en forma simultánea.

Teoría de motivación de Mc Clelland

David McClelland plantea que todas las personas tienen:

- Necesidad de logro: Hace referencia a la voluntad de las personas por distinguirse, la superación en relación con un grupo normal, el esfuerzo por lograr la superación.
- Necesidad de poder: Hace referencia a la necesidad de los individuos de lograr que las demás personas realicen lo que no están acostumbrado a realizar, esto es a la aspiración de tener impacto, de intervenir y controlar a los demás.

- Necesidad de afiliación: Hace referencia a la necesidad de los individuos de relacionarse con las personas de su entorno, de emprender relaciones sociales amistosas y de compañerismo con las demás personas de la organización.
- El individuo se encuentra motivado, en relación con el impulso de su voluntad de desenvolverse en su trabajo, dentro de un marco de una norma de excelencia o de lograr el triunfo en circunstancias que requieren capacidad profesional.
- En su estudio sobre la necesidad de logro, McClelland verificó que los individuos realizadores se diferencian de los demás por estar predispuestos a efectuar sus actividades en gran forma. Escogen circunstancias, en las cuales se enfrenta a la búsqueda personal de aportar en resolver los problemas, circunstancias que le permitan ser respaldado rápidamente acerca de la prontitud de sus respuestas en su labores de trabajador, respaldo que les permite su autoafirmación de sus mejora o no y finalmente, desafiar situaciones en las que perciben desafíos retadores; siendo conscientes de no obtener el éxito por la suerte, en otras palabras aceptan gustosos realizar un trabajo desafiantes que les plantee originalidad y se someten a las consecuencias personales de lograr el triunfo o derrota. Siente satisfacción al realizar trabajos intensamente complicados o que exigen largas jornadas de trabajo.

Teoría de motivación de los factores de Herzberg

Frederick Herzberg; propuso la teoría de los dos factores para explicar convenientemente la conducta de los individuos en su centro laboral y expresa la existencia de dos factores que orientan la acción de los trabajadores.

- Factores higiénicos o factores extrínsecos: Conformado por las motivaciones externas al centro laboral, las que rodea a las personas y le indican cómo hacer su trabajo. Las personas que trabajan no puede interferir en sobre estos factores de control. Los factores higiénicos más destacados son: sueldos, las retribuciones sociales, forma de dirección o supervisión que los individuos toman de sus jefes, las políticas laborales de la institución, reglamentos internos. El estímulo de la motivación extrínseca, que logra que una persona realice una actividad, viene transmitido externamente, es un incentivo externo y que no procede de la misma actividad, que actúa como refuerzo. Tenemos el caso, cuando una persona se pone a practicar ejercicio físico, no lo hace porque lo disfruta, sino por motivos sociales.

Herzberg, resalta que estos factores se consideran para lograr la motivación del personal, esto se debe a que el trabajo es una actividad no agradable y para lograr más trabajo en las personas, se motiva con buen salario, es decir, más trabajo más motivación.

De acuerdo con lo investigado por Herzberg se puede concluir: que los factores higiénicos son los adecuados por lo que evita la insatisfacción del personal, y cuando los factores higiénicos no es lo adecuado provocan insatisfacción. Sus efectos son como la medicina para un malestar de salud, combaten la molestia, pero no cura. Herzberg los denomina factores de insatisfacción por estar. Por estar ser afines a la insatisfacción,

- Factores motivacionales o factores intrínsecos: están bajo el dominio de la persona, se relacionan con su actividad laboral. Los factores materiales

comprenden deseos que tienen que ver con el desarrollo personal, el reconocimiento laboral y los deseos de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son creados bajo propuestas de eficiencia y de economía, cerrando toda opción de creatividad de las personas. No toma en cuenta al personal lo cual provoca su falta de identificación con la empresa ya que solo le ofrece un lugar de trabajo adecuado. Según Herzberg, los factores motivacionales adecuados redundan en un comportamiento más estable de las personas, y se explica se orientan al logro de la satisfacción del individuo. Herzberg la llama factores de satisfacción. En la motivación intrínseca la persona ejecuta la actividad por sus propios impulsos, por la congratulación de hacerlas y no está presionado por factores exteriores. Su ejecución tiene fundamento en la autosatisfacción del individuo y la autoestima. Por ejemplo, hay individuos que son lectores constantes simplemente porque gustan de la lectura. Sostiene que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas no tienen nada que ver y son diferentes de los factores de la insatisfacción.

Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor.

Célebre representante de la escuela administrativa de las relaciones humanas en la mitad del siglo pasado, siendo sus propuestas consideradas y de aplicación en la actualidad.

La obra de McGregor titulada: El lado humano de las organizaciones, propuso 02 enfoques intelectuales de los directivos a los cuales nombró, teoría X y teoría Y, siendo las siguiente:

Teoría X: Se fundamenta en el arcaico concepto del garrote y la zanahoria y se sentencia que las masas son limitadas en su accionar laboral, por lo que se cree que los obreros tienen a la vagancia como estado natural; siendo el trabajo una forma de castigo, en el que plantea 02 acciones urgentes para la organización: supervisar y motivar al personal.

Las premisas de la teoría X son:

- A las personas no les agrada el trabajo y se resiste hacerlo, lo que justifica la siguiente premisa.
- Los trabajadores se asemejan a los animales de carga; si latigazos no trabajan; las personas demandan que la violenten, vigilen, manden y amanecen con castigos para que se esfuercen por alcanzar los objetivos de la institución.
- La persona común evitará todo tipo de cualquier trabajo, tiene poca codicia y/o ambición y solo desea sobretodo seguridad, esto es preciso que le ordenen.

Teoría Y: Los directivos piensan que los colaboradores hallan en su centro de labores una fuente de bienestar por lo cual comprometen en alcanzar buenos resultados para la institución, en consecuencia, las instituciones deben promover las aptitudes de su personal en la dirección de esos resultados. La premisa de la teoría Y son:

- Tanto cansancio físico y mental son parte del quehacer laboral es tan normal levantarse y dormir, a la persona promedio no le amarga el trabajo.

- Es innecesaria la violencia, imposición o las intimidaciones para que los trabajadores colaboren por alcanzar las metas propuestas.
- El personal se identifica con los objetivos de la empresa en la medida que ésta les premie por sus resultados, el mejor premio es el enaltecimiento del ego y se obtiene por la voluntad puesta para lograr los objetivos de la institución.
- Brindar amplio conocimiento del puesto de trabajo para lograr una mejor satisfacción laboral, para que el personal tome consciencia de su contribución personal a fin de que la empresa funcione como un todo.
- Autonomía de decisión y asignaciones de encargos, a fin de que el personal administren ellas mismas sus labores y enfrenten los retos y logren su autorrealización.

2.2.5 Dimensiones del clima organizacional

2.2.5.1 Dimensión Comunicación interpersonal.

Fonseca (2013, p. 71), explicó que comunicar es, lograr compartir algo de nosotros mismos. Siendo propiedad pensante y emocional inherente del hombre que se origina de la necesidad de interactuar con los demás, compartiendo ideas que tienen sentido o consideración de acuerdo con prácticas anteriores comunes.

Antonio (2013, p. 49), la comunicación sucede cuando hay "actuación mutua entre los dos elementos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" ejecutando la "ley de bivalencia", en la que tanto transmisor como receptor, intercambian sus roles mutuamente

en el proceso de la comunicación. "Es la comunicación de mensajes con capacidad de retorno mecánico entre las partes con capacidad de sociabilidad".

La comunicación interpersonal se entiende el proceso de cooperar indagación con otras personas. El proceso completo de comunicación interpersonal son los siguientes (Antonio, p. 2013):

- Fuente / codificador. Fuente es la persona en la situación de comunicación interpersonal que inicia, recopila la información que comparte con otra persona. La codificación es el proceso de acomodar el mensaje ya que tiene que ser recibida y entendida por otra persona.
- Señal. Es el mensaje codificado que la fuente comparte. Se denomina señal al mensaje dado de una persona a otra.
- Decodificador / destinatario. Es la persona con la cual la fuente trata de comunicarse, a fin de comprender el mensaje.

La decodificación es el proceso que convierte los mensajes en pesquisa. En todas las formas de comunicación interpersonal, el significado del mensaje es producto de la decodificación. Siendo que el decodificador /destinatario se señala destinatario o destino.

2.2.5.2 Dimensión autonomía para toma de decisiones

Ivancevich (2015, p. 139) explicó que la autonomía es el resultado de la acción de la voluntad racional con participación de la moralidad, que genera que esta voluntad formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad no está accionada por su propia razón práctica

sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo.

Kohlberg (2013, p. 135) planteó problemas morales a diferentes adultos de diferentes latitudes (EE.UU, Taiwán, México) para eliminar la variable cultura, y se enfocó en el razonamiento moral, dejando de lado la conducta o sus consecuencias. De esta manera, Kohlberg estableció tres espacios de moralidad, cada uno de ellos subdividido en dos niveles. Se leen en sentido progresivo, es decir, a mayor nivel, mayor autonomía.

Estadio pre convencional: las normas se cumplen o no en relación de las consecuencias.

Nivel 1: Orientación egocéntrica. La norma se cumple para evitar un castigo (ejemplo: no robo porque me llevan a la cárcel).

Nivel 2: Orientación individualista. La norma se cumple para lograr un premio (ejemplo: hago mi trabajo para que me paguen mi sueldo). Estadio convencional: las normas se cumplen en función del orden establecido.

Nivel 3: Orientación gregaria. La norma se cumple para satisfacer a los demás (soy excelente profesional para enaltecer a mi familia).

Nivel 4: Orientación comunitaria. La norma se cumple para mantener el orden social (cumplir con la sociedad). Estadio post convencional:

el cumplimiento de las normas depende del acatamiento individual y de los valores que admiten.

Nivel 5: Orientación relativista. La norma se cumple en función de un acuerdo de cumplimiento (la mayoría manda).

Nivel 6: Orientación universalista. La norma se cumple cuando respetan valores universales, caso contrario se desobedecen (toda acción se basa en el respeto de la dignidad de las personas, sino es legítima la desobediencia).

Kohlberg aseveró que en el primer estadio viven los niños, un poco menos del 20% de los adultos alcanzan al nivel 5, y simplemente un 5% alcanza el nivel 6. El modelo de Kohlberg, en la actualidad goza de amplia aprobación y reconocimiento.

2.2.5.3 Dimensión motivación laboral

Según Robbins (2014), la motivación, es la voluntad para hacer algo, en donde la experiencia de la persona para satisfacer alguna necesidad delimita a ese algo. (pag.100).

Según Stoner y Freeman (2013), el proceso de motivación se considerará en el área de trabajo, tomando como logro de la influencia en la conducta de las personas, partiendo del principio de que es el motor principal para que el personal trabaje con eficiencia, e incluye elementos que hacen, conducen y sustentan la psicología (p.45).

2.2.6 Desempeño laboral

Chiavenato (2015, p. 83), definió el desempeño, como las actividades o conductas demostrativas de los trabajadores que aportan en el alcance de los objetivos organizacionales. A su vez, asevera que la fortaleza más importante de una organización se encuentra en el buen desempeño laboral de su personal.

Bittel (2014, p. 91) afirmó que el desempeño es influenciado en gran parte por lo que espera conseguir el empleado del trabajo que realiza, sus actividades hacia los resultados y su aspiración de armonía. En consecuencia, el desempeño toma en cuenta las destrezas y conocimientos que afirman las operaciones del trabajador, para lograr los objetivos de la institución.

Ghiselli (2013, p. 67), señaló cuatro elementos que inciden en el desempeño laboral, y son: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

El grado de esta orientación se sustenta en que, el desempeño del servidor se mezclan las actitudes y aptitudes que estos poseen en cuanto a los objetivos que se pudiera alcanzar.

Así también, resaltan hipótesis que respaldan sobre el desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas según las diferentes visiones y contextos.

Dichas teorías son:

2.2.6.1 Teorías de satisfacción laboral

Wehrich (2014, p. 73) planteó que satisfacción se relaciona con el deleite que se observa cuando se ha alcanzado una meta, es decir, la satisfacción es una consecuencia que ya está logrado, Según a los diferentes autores:

Teoría del ajuste en el trabajo.

Está considerada como una de las más completas en cuanto al cumplimiento de necesidades, toma de decisiones y valores. Basado en la interacción entre el individuo y el ambiente; plantea el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente laboral, la cual se mantiene según los autores que es un proceso continuo y dinámico.

Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los grupos de personas que, con la finalidad de determinar el grado de satisfacción, buscan hacer comparaciones y contrastes, por ello utilizan técnicas para las evaluaciones de sí mismos y de su propio comportamiento en los grupos que ellos forman parte.

Teoría de la discrepancia.

Forma parte de la afirmación, es una de las más incidentes en el ámbito de la motivación laboral, establece que según los trabajadores se acerquen a su propósito, se encontrarán satisfechos o insatisfechos según el nivel alcanzado a través del desempeño de

la labor. (Locke, 2004).

La satisfacción laboral es producto de la perspectiva, un puesto de trabajo logra la consecución de productos laborales de importancia para la persona, condicionado al grado en que esos valores son - congruentes con las necesidades del individuo.

Teoría de los eventos situacionales.

Propone que la satisfacción laboral está compuesta por dos factores denominados; características situacionales y eventos:

Características situacionales, son las situaciones laborales que evalúa el trabajador antes de aceptar el empleo, por ejemplo el sueldo, la línea de carrera, las condiciones de trabajo, las políticas y la supervisión, la cual es de su conocimiento antes de aceptar el empleo.

Eventos situacionales, circunstancias laborales que no pueden ser preevaluadas, ya que esto ocurre cuando el trabajador ocupa el puesto, y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas.

Características de los eventos situacionales, son particulares de cada situación. Esta teoría afirma que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su lugar de trabajo.

2.2.6.2 Factores del desempeño laboral

Bain (2013, p. 134) planteó dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos.

Se clasifican en dos grupos: duros y blandos, según se puedan modificar más fácilmente uno que otro. Los factores duros comprenden: productos, planta y equipo, tecnología, materiales y energía; mientras que los factores blandos incluyen: la fuerza de trabajo, organización y sistemas, métodos de trabajo y estilos de dirección.

Factores duros

La productividad del factor producto expresa el grado en el que el producto satisface los requerimientos del consumidor; tanto así que se puede mejorar con un cambio del diseño y de las especificaciones.

Factores blandos.

La mejora de la productividad de este factor se logra a través de la colaboración e intervención de los trabajadores, contando con una motivación, de establecer valores favorables al incremento de la productividad, salarios apropiados, de una buena formación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas, se mejora su productividad cuando son flexibles, se adecuando y responden a los cambios del mercado,

convocan nuevas capacidades de la mano de obra, uso de las innovaciones tecnológicas, una buena comunicación en todos los niveles.

Métodos de trabajo, realiza el estudio metódico sobre las técnicas vigentes, descarte del trabajo duplicado y lograr la eficacia del trabajo necesario, mediante un estudio del trabajo con menos esfuerzo, tiempo y costo.

Estilos de dirección, está sujeto a la intervención de la Institución, puesto que interviene en el diseño organizativo, la descripción del perfil del puesto, la planificación y los controles operacionales, el mantenimiento y las compras, los costos de capital, los sistemas de obtención del presupuesto, las técnicas de control de costos. Siendo estos aspectos de importancia en la gestión directiva y en el clima organizacional.

Factores externos.

La productividad comprueba en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, en ese sentido las organizaciones investigan las razones reales de la variabilidad de la productividad.

Siendo estos factores siguientes:

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad afectan la productividad nacional y de la empresa en general. Es así

que a largo plazo los cambios en la productividad se modifican a esta estructura.

Cambios demográficos y sociales. Se describe a las tasas de natalidad y las de mortalidad, que afectan el mercado laboral en cuanto a la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, siendo estos los valores y actitudes culturales que puedan promover u obstaculizar la productividad.

Administración pública e infraestructura. Conformado por las leyes, reglamentos o prácticas institucionales aprobadas y que afectan en forma directa la productividad.

2.2.6.3 Dimensiones del desempeño laboral

A) Dimensión Productividad laboral

D'Alessio (2013, p. 89), planteó que la productividad es definida como el cociente de la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, comprende el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. En síntesis es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, siendo su fórmula:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

La productividad es una constante mejora del proceso productivo. La mejora es una comparación propicia entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. (Paz & Gonzales, 2013, p. 79).

Gaither & Frazier (2013, p. 103) afirmó que: la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos.

De acuerdo a los autores precedentes la mejora se logra de dos formas: reduciendo el factor productivo mientras la producción permanece constante, la siguiente acrecentando la producción mientras que el factor productivo siguen iguales, en ese sentido que los dos presumen un acrecimiento de la productividad.

Tocar el concepto de productividad habla que la concordancia entre la producción y los insumos totales; una organización usa el doble de los recursos para generar el doble de los productos. Por ello la productividad no cambia y son diferentes sus incrementos de producción.

La productividad, posibilita comparar los grados de utilidad que obtiene la empresa en el uso de los factores de la producción.

La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta del uso inteligente de los recursos disponibles. (Rodríguez, 2014).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Actualmente las empresas y en especial las microempresas agroindustriales, cuanto más eficientemente utilicen los recursos y realicen su innovación, más productivas serán.

Velazco (2013, p. 97) planteó que, la productividad es la relación entre lo producido y lo consumido en la producción (p. 51). La productividad es el uso óptimo de los recursos con la menor pérdida posible.

B) Dimensión eficacia

Eficacia se determina: "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Da Silva O. Reinaldo, 2015).

La eficacia, es el logro de los objetivos y resultados planteados, esto es con la ejecución de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. (Da Silva O. Reinaldo, 2015).

La eficacia, es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la expresión administrativa de la eficiencia, o eficiencia directiva (Andrade, 2015).

Capacidad de lograr el resultado que se espera. (Española, 2015)

C) Dimensión eficiencia laboral

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P / R$ / Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I., 2015).

La eficiencia, es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos (Wehrich, 2014).

La eficiencia consiste en alcanzar los máximos resultados con la mínima inversión. (Wehrich, 2015).

La eficiencia significa operar los recursos de la forma más apropiada. (Da Silva, 2015).

(Mejía, 2013), efectividad, grado en que se alcanzan los objetivos. Es decir, como obtener un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos hace referencia a la eficiencia.

(Kootz & Wehrich, 2014), es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Se considera la cantidad como único criterio, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se

vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

2.3 Definición de conceptos.

Clima organizacional: Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización.

Comunicación: Es la transmisión de información que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. (Ivancevich, 2015, p. 23)

Comunicación interpersonal: Esto se da entre dos personas que están realmente próximas, donde se produce mensajes que son una respuesta a los mismos que han sido elaborados por la otra persona implicada en la conversación. (Ivancevich, 2015, p. 23)

Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al desarrollar las funciones y tareas que exige su cargo. (Chiavenato, 2015)

Eficacia: Es la capacidad de lograr un resultado. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

Eficiencia: Es la capacidad de realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas bien. (Chiavenato, 2015)

Motivación: La motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación o la omisión de una acción.

Motivación laboral: Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo. (Chiavenato, 2015)

2.4 Hipótesis y variables

2.4.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.
- b) El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la eficacia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.
- c) El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

2.5 Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Items
Independiente	(Ivancevich, 2015) señala que el clima orga-nizacional es el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente ex terno en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.	Comunicación interpersonal Autonomía para la Toma de Decisiones	2.2.5.1 2.2.5.2
Clima Organizacional		Motivación del personal	2.2.5.3
Dependiente	Chiavenato (2015), es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Bittel (2014, p. 91) afirmó que el desempeño es influenciado en gran parte por lo que espera conseguir el empleado del trabajo que realiza, sus actividades hacia los resultados y su aspiración de armonía. En consecuencia, el desempeño toma en cuenta las habilidades y conocimientos que afirman las acciones del trabajador, en favor de lograr los objetivos de la empresa.	Productividad laboral Eficacia laboral Eficiencia laboral	2.2.6.3.A) 2.2.6.3.B) 2.2.6.3.C)
Desempeño Laboral			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El estudio realizado es de carácter correlacional por el tipo de investigación básica que se ha puesto en práctica relaciona dos variables, una independiente (Clima Organizacional) y la otra dependiente (desempeño Laboral), en términos generales

A manera específica igualmente se han correlacionado las dimensiones que especifican la delimitación de las variables, por un lado, se asociarán o correlacionará a través del método para el contraste de Friedman, que sirve para correlacionar un conjunto de variables o situaciones mayores de dos.; es el caso de la variable clima organizacional, específicamente se trabajará con: la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y con la motivación laboral; esta variable, se asociará con la variable desempeño laboral, la misma que específicamente se relacionará con: la productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral.

El método es el hipotético deductivo: se ha utilizado en la misma el método hipotético deductivo la cual afirma que, a partir de la observación de casos particulares se puede plantear un problema, el cual puede remitir a una teoría través de un proceso de inducción. Partiendo del marco teórico se formula una hipótesis mediante un razonamiento deductivo que; luego, esta se intenta validar empíricamente. El ciclo completo inducción/deducción es lo que se conoce como el proceso hipotético-deductivo (Bisquerra 2015, p. 62).

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, porque se ha generado un nuevo conocimiento, a partir de los resultados, considerando el objetivo general y específico.

Al respecto, Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015) indicaron: Su objetivo es la búsqueda de nuevos conocimientos y el progreso científico, es recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. (p. 110).

3.3 Nivel de investigación

El método o nivel de la investigación es correlacional porque compara la relación de dos o más variables en un determinado momento y se basa en el estudio de una sola muestra.

Correlacional, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicó Investigación correlacional: pretenden responder a preguntas de investigación. Tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos o variables en una muestra en particular (p. 93).

3.4 Diseño de investigación

El diseño que se ha utilizado en la reciente investigación es de tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental porque se observó situaciones existentes dentro de las áreas del hospital de Huaycán; las cuales no fueron provocadas intencionalmente; transeccional, puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único y correlacional, porque se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral sin precisar el sentido de causalidad.

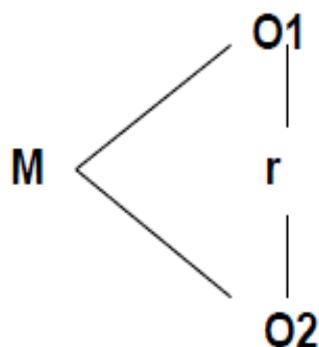
Según Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), considera: El diseño no experimental son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (p. 152).

Es así, que el diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura:

M: Muestra

O1: Variable 1
Clima Organizacional

O2: Variable 2
Desempeño Laboral



r: Relación entre las variables de estudio

3.5 Población y muestra

La **población**. - que se ha conformado por 56 servidores públicos, entre profesionales, técnicos y auxiliares quienes desempeñan sus funciones en las áreas administrativas, y contando con la información proporcionada por el Área de Personal del hospital de Huaycán según se puede apreciar en el siguiente cuadro:

CLASE	CANTIDAD
Profesionales	20
Técnicos	12
Auxiliares	24
TOTAL	56

Fuente: Área de Personal del hospital de Huaycán.

Muestra.- La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población siendo la recolección de datos a fin de responder un planteamiento de un problema de investigación. (p.138).

El método de muestreo utilizado es probabilístico, que permite determinar el margen de error que puede cometerse en el muestreo, (Proceso de elección de la muestra), en la investigación la muestra estará compuesta por el uso de la siguiente fórmula estadística, aplicable a poblaciones menores de 100000.

$$n = \frac{Z^2 N(p \cdot q)}{E^2(N - 1) + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

n: Representa la muestra.

Z: Nivel de confianza: da posibilidad de que los datos se encuentren dentro de un rango específico. En este caso será al 95% con un punto crítico de 1.96

N: Tamaño de la población (56 trabajadores administrativos).

p: Probabilidad de proporción esperada que se considera 0.5 cuando ésta no se conoce.

q: Probabilidad de proporción no esperada ($q = 1 - p$).

E: Margen de error o límite aceptable de error al elegir la muestra

$$n = \frac{56 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{0.05^2 (55) + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n = 49

La muestra estará constituida por 49 trabajadores del personal administrativo del hospital de Huaycán, entre: profesionales, técnicos, y otros trabajadores (auxiliares).

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica ejecutada en la reciente investigación es la *entrevista*, que al utilizar a una persona que hace de encuestador, quien descifra la pregunta de la encuesta con el único propósito de que el encuestado que responde, no conteste de manera diferente por no entender la interrogante; es decir, esta técnica no da lugar a respuestas con errores.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación el instrumento empleado es la *encuesta*, conformada por un grupo de preguntas especialmente analizadas para conseguir la información relacionada con la investigación de acuerdo con las variables, dimensiones e indicadores, la misma que permitió obtener información del hospital de Huaycán, entre personal asistencial, técnicos, auxiliares, enfermeros.

Para evaluar ambas variables se empleó una escala Likert, la cual para el procesamiento de los datos se pasó a desarrollar una escala de la valoración mediante intervalos.

La escala de calificación para las dos variables es la siguiente:

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

3.7 Procedimiento de recolección de datos

El procesamiento y recolección de datos de la presente investigación, se ha realizado en base a encuestas, el mismo que fue analizado en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), que es un programa informático en las ciencias exactas y aplicadas.

En esta investigación, con el fin de determinar la fiabilidad de los resultados de la encuesta se utilizó el Alfa de Cronbach que al procesarlo con el SPSS, dio el siguiente resultado.

Tabla N° 01

Estadísticos de Fiabilidad de Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de Variables	N de Elementos
,893	5	15

Tabla N° 02

Estadísticos de Fiabilidad de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de Variables	N de Elementos
,861	5	15

Los coeficiente de fiabilidad obtenidos son: 0,893 (89,3%) y 0,861 (86,1%); es decir, tiene la confiabilidad según juicio de expertos como adecuada.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.1.1 Técnicas de procesamiento de datos

A través de una encuesta compuesta por 30 preguntas, utilizadas en la investigación, se analizan para determinar el clima organizacional y el desempeño laboral en el hospital de Huaycán – Ate. 2018. Cada una de las preguntas es el resultado de la operatividad de las variables: clima organizacional y desempeño laboral, que previamente fueron estructuradas en dimensiones y luego en indicadores. Pues cada indicador relacionado con su dimensión fue incluido en la encuesta mediante la formulación de preguntas claras, para conocer la opinión de los encuestados, las preguntas que fueron consideradas como importantes en la investigación para conocer la atribución entre las variables que se investigan. Se tuvo especial cuidado en la preparación de la encuesta, respecto a la forma de elaborar las preguntas, cuidando que los participantes tengan razón sobre cada una de las preguntas. Las preguntas de la encuesta son cerradas de **tipo Likert**, porque es un tipo de interrogante de opinión la que se realiza en una escala de 5 alternativas, consideradas como suficientes para conocer la intensidad de la respuesta (opinión).

4.1.2 Técnicas de Análisis de Datos

Para el contraste de hipótesis, se ha empleado la fórmula de Friedman (Fr), porque se ajusta a este tipo de investigación sirve para correlacionar más de 2 situaciones que son comparables (correlacionadas) dentro de las variables: independiente y

dependiente con carácter estadístico, método exclusivo para investigaciones cualitativas o no paramétricas. El método consiste en seleccionar 'k' grupos (situaciones) de 'n' elementos (número de alternativas de respuestas) esperando que tales elementos de cada grupo sean lo más parecidos posible entre sí, y a cada uno de los elementos del grupo se le aplica uno de entre n "tratamientos", para probar si los grupos k de n elementos tienen la misma distribución de información.

La regla estadística de decisión determina que, si el estadístico "Fr" hallado es mayor al punto crítico fijado previamente en la tabla Chi-Cuadrado según los grados de libertad, se rechaza la hipótesis nula tomando en cuenta un determinado nivel de significación se daría aceptación a la hipótesis alterna.

Las hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1), se determinan de la siguiente manera:

H_0 : Todos los grupos k, tienen la misma distribución de información

H_1 : Todos los grupos k, no tienen la misma distribución de información

La hipótesis nula que se contrasta considera que las respuestas asociadas a cada uno de los "tratamientos", tienen la misma distribución de probabilidad o distribuciones con la misma mediana, relacionándola con la hipótesis alternativa de que por lo menos una de las respuestas difiere de las demás. Para poder utilizar esta prueba las respuestas deben ser variables continuas y estar medidas por lo menos en una escala ordinal.

4.1.2.1 Prueba de Hipótesis para el Objetivo General: Desempeño Laboral

Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018. Las estadísticas del objetivo general se dan a continuación:

Tabla N°03: Variable y Dimensiones del Objetivo General

Alternativas	1	2	3	4	5
Variable: Clima Organizacional	27	37	246	293	132
Dimensión: Productividad Laboral	0	0	15	135	95
Dimensión: Eficacia	0	0	6	114	125
Dimensión: Eficiencia Laboral	0	0	30	99	116

Al 95% de confianza probar que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

A continuación, se realizará con el método señalado la prueba de hipótesis:

1° Las hipótesis a probar:

Nula (H₀) : El clima organizacional no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Alternativa (H₁): El clima organizacional si se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

2° Grados de libertad: Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 4 - 1 = 3$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 7,81$ (para tres grados de lib.)

3° Prueba estadística:

Tabla N°04: Prueba del Objetivo General

Alternativas	1		2		3		4		5		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Clima	27	1	37	2	246	4	293	5	132	3	15
Productividad	0	1,5	0	1,5	15	3	135	5	95	4	15
Eficacia	0	1,5	0	1,5	6	3	114	4	125	5	15
Eficiencia	0	1,5	0	1,5	30	3	99	4	116	5	15
Sumas		5,5		6,5		13		18		17	60
Sumas²		30,25		42,25		169		324		289	854,5

$$Fr = \frac{12}{4 \times 5(5 + 1)} 854,5 - 3 \times 4(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 120) 854,5 - 72 = 13,45$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 13,45, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 7,81$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima organizacional si se relaciona directamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

4.1.2.2 Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico 1: Productividad Laboral

Establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018. Las Estadísticas del objetivo específico 1 se dan a continuación:

Tabla N°05: Variable y Dimensiones del Objetivo Específico 1

Alternativas	1	2	3	4	5
Variable: Clima organizacional	27	37	246	293	132
16) Logra las tareas	0	0	0	24	25
17) Cumple con eficacia	0	0	0	30	19
18) Nivel de producción	0	0	3	30	16
19) Cumplimiento de metas	0	0	3	27	19
20) Contribuye con los objetivos	0	0	9	24	16

Al 95% de confianza probar que el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018. A continuación se realizará con el método señalado la prueba de hipótesis:

1° Las hipótesis a probar:

Nula (H₀): El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, no se relaciona directamente con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

Alternativa (H₁): El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

2° **Grados de libertad:** Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 6 - 1 = 5$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 11,1$ (para tres grados de lib.)

3° Prueba estadística:

Tabla N°06: Prueba del Objetivo Específico 1

Alternativas	1		2		3		4		5		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Clima	27	1	37	2	246	4	293	5	132	3	15
16) Logra	0	2	0	2	0	2	24	4	25	5	15
17) Cumple	0	2	0	2	0	2	30	5	19	4	15
18) Su nivel	0	1,5	0	1,5	3	3	30	5	16	4	15
19) Llega a	0	1,5	0	1,5	3	3	27	5	19	4	15
20) Contribuye	0	1,5	0	1,5	9	3	24	5	16	4	15
Sumas		9,5		10,5		17		29		24	90
Sumas²		90,25		110,25		289		841		576	1906,5

$$Fr = \frac{12}{6 \times 5(5 + 1)} 1906,5 - 3 \times 6(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 180) 1906,5 - 108 = 13,45$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 13,45, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 11,1$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

4.1.2.3 Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico 2: Eficacia Laboral

Conocer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficacia laboral en el Hospital de Huaycán - Ate 2018. Las Estadísticas del objetivo específico 2 se dan a continuación:

Tabla N°07: Variable y Dimensiones del Objetivo Específico 2

Alternativas	1	2	3	4	5
Variable: Clima organizacional	27	37	246	293	132
21) Cumple con las metas dentro de los	0	0	0	30	19
22) Cumple con las tareas asignadas	0	0	0	21	28
23) Conoce las funciones que desarrolla	0	0	6	12	31
24) Logra desarrollar su trabajo con cali	0	0	0	24	25
25) Logra realizar las actividades que se	0	0	0	27	22

Al 95% de confianza probar que el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la eficacia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018. A continuación se realizará con el método señalado la prueba de hipótesis:

1° Las hipótesis a probar:

Nula (H₀): El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, no se relaciona directamente con la eficacia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

Alternativa (H₁): El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente con la eficacia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

2° Grados de libertad: Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 6 - 1 = 5$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 11,1$ (para tres grados de lib.)

3° Prueba estadística:

Tabla N° 08: Prueba del Objetivo Específico 2

Alternativas	1		2		3		4		5		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Clima	27	1	37	2	246	4	293	5	132	3	15
21) Cumple	0	2	0	2	0	2	30	5	19	4	15
22) Cumple	0	2	0	2	0	2	21	4	28	5	15
23) Conoce	0	1,5	0	1,5	6	3	12	4	31	5	15
24) Logra	0	2	0	2	0	2	24	4	25	5	15
25) Logra	0	2	0	2	0	2	27	5	22	4	15
Sumas		10,5		11,5		15		27		26	90
Sumas²		110,25		132,25		225		729		676	1872,5

$$Fr = \frac{12}{6 \times 5(5 + 1)} 1872,5 - 3 \times 6(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 180) 1872,5 - 108 = 16,83$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 16,83, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 11,1$); por

lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente con la eficacia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

4.4.2.4 Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico 3: Eficiencia Laboral

Establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán - Ate 2018. Las Estadísticas del objetivo específico 3 se dan a continuación:

Tabla N° 9: Variable y Dimensiones del Objetivo Específico 3

Alternativas	1	2	3	4	5
Variable: Clima organizacional	27	37	246	293	132
26) Considera Responsable su accionar	0	0	6	18	25
27) El nivel de conocimiento que posee	0	0	12	21	16
28) Su cooperación es importante en su	0	0	9	15	25
29) Logra adaptarse con rapidez a los c	0	0	0	24	25
30) Cree que el tiempo de realización de	0	0	3	21	25

Al 95% de confianza probar que el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018. A continuación se realizará con el método señalado la prueba de hipótesis:

1° Las hipótesis a probar:

Nula (H_0): El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, no se relaciona directamente en la eficiencia

laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

Alternativa (H₁): El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

2° Grados de libertad: Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 6 - 1 = 5$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 11,1$ (para tres grados de lib.)

3° Prueba estadística:

Tabla N°10: Prueba del Objetivo Específico 3

Alternativas	1		2		3		4		5		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Clima	27	1	37	2	246	4	293	5	132	3	15
26) Considera	0	1,5	0	1,5	6	3	18	4	25	5	15
27) El nivel de	0	1,5	0	1,5	12	3	21	5	16	4	15
28) Su cooper	0	1,5	0	1,5	9	3	15	4	25	5	15
29) Logra	0	2	0	2	0	2	24	4	25	5	15
30) Cree que	0	1,5	0	1,5	3	3	21	4	25	5	15
Sumas		9		10		18		26		28	90
Sumas²		81		100		324		676		784	1965

$$Fr = \frac{12}{6 \times 5(5 + 1)} 1965 - 3 \times 6(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 180) 1965 - 108 = 23,0$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 23,0, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 11,1$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente en la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.

4.2 Presentación de resultados en tablas y gráficos.

Variable: Clima Organizacional

1. Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.

Tabla N°11 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Relación** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	12	24 %
Casi Siempre (CS)	22	45 %
Siempre (S)	15	31 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 24%, casi siempre el 45% y siempre el 31%, piensa que existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.

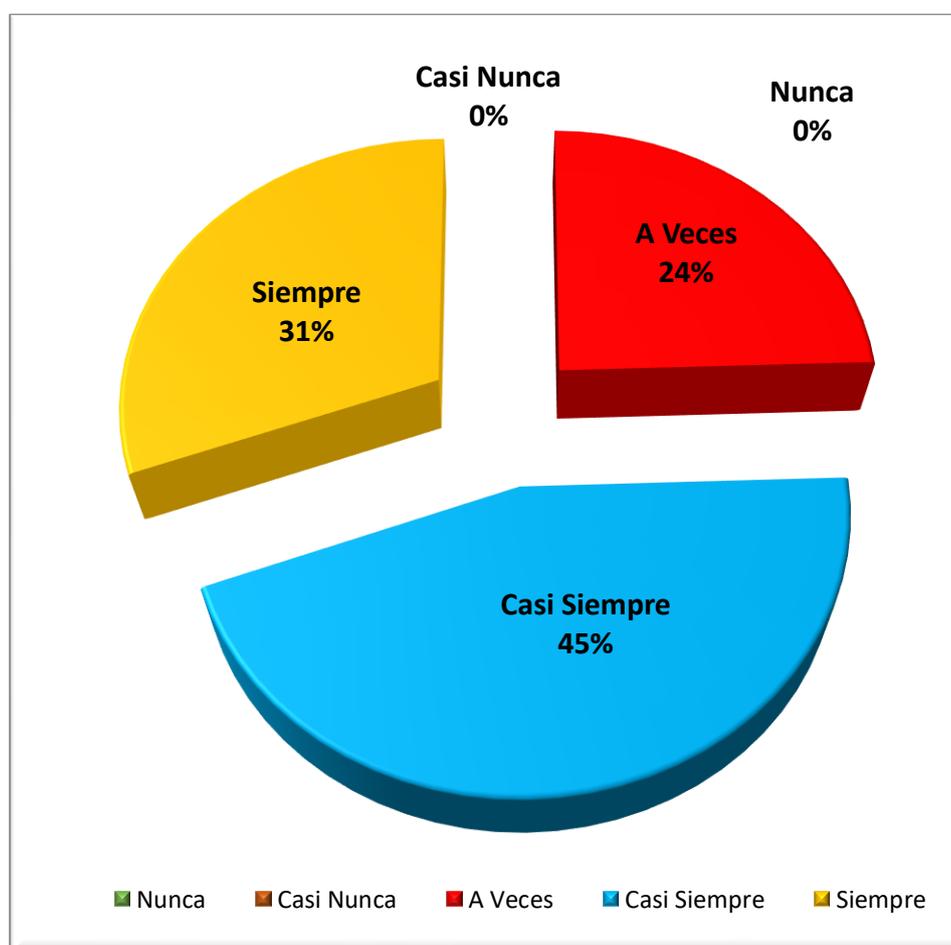


Gráfico N°1 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

2. Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores.

Tabla N°12 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Canales** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcenta
Nunca (N)	0	4 %
Casi Nunca (CN)	3	71 %
A Veces (AV)	27	25 %
Casi Siempre (CS)	19	0 %
Siempre (S)	0	0 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi nunca el 6%, a veces el 55% y casi siempre el 39%, cree que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores.

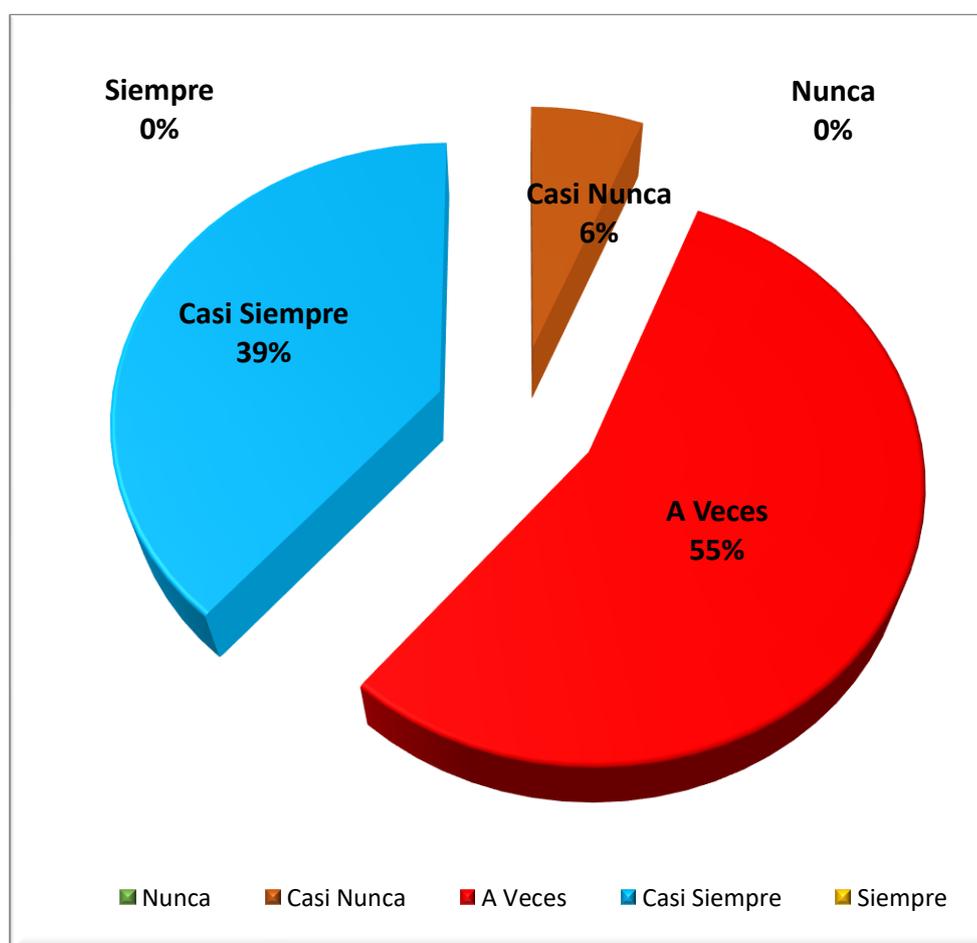


Gráfico N°2 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

3. Entiende los mensajes que se emiten dentro de la institución.

Tabla N°13 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Mensajes** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	6	12 %
A Veces (AV)	12	25 %
Casi Siempre (CS)	25	51 %
Siempre (S)	6	12 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi nunca el 12%, a veces el 25%, casi siempre el 51% y siempre el 12% cree que entiende los mensajes que se emiten dentro de la institución.

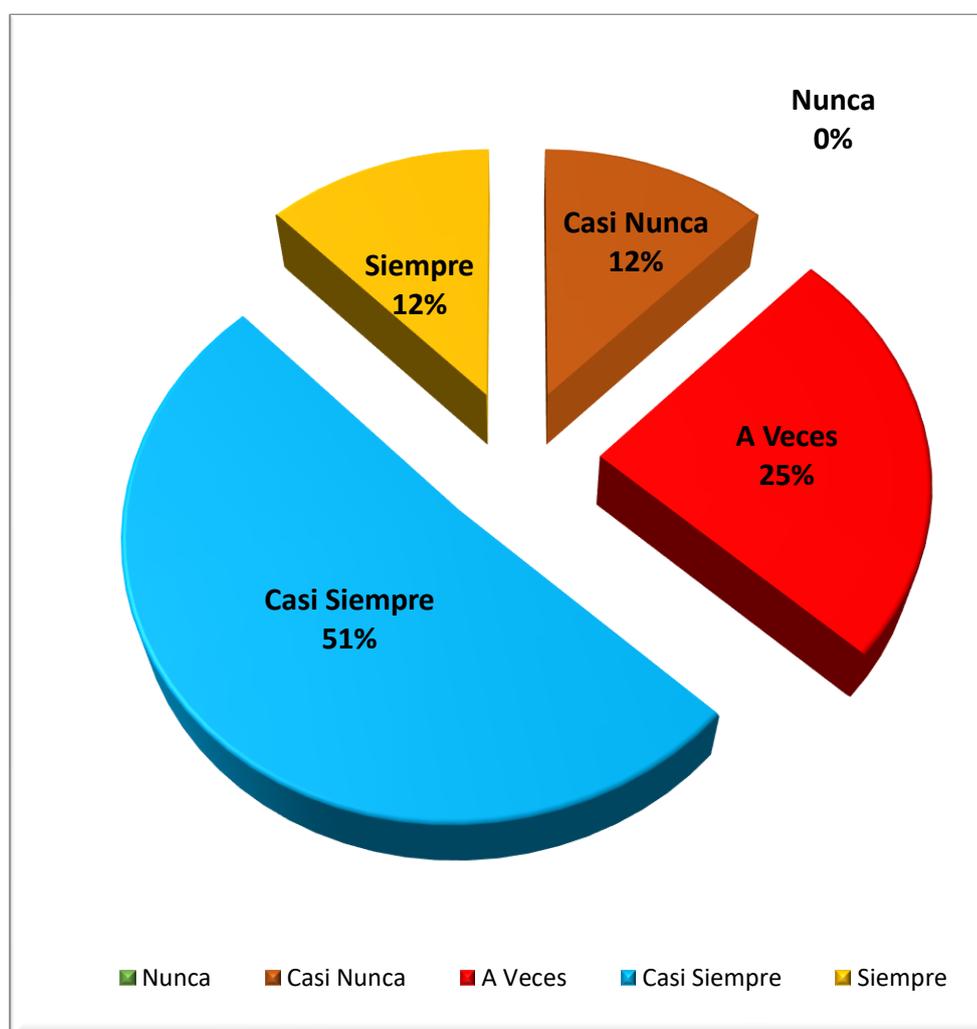


Gráfico N°3 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

4. Su conocimiento es importante para su comunicación dentro de la institución.

Tabla N°14 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Conocimiento** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	6	12 %
Casi Siempre (CS)	27	55 %
Siempre (S)	16	33 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 12%, casi siempre el 55% y siempre el 33%, piensa que su conocimiento es importante para su comunicación dentro de la institución.

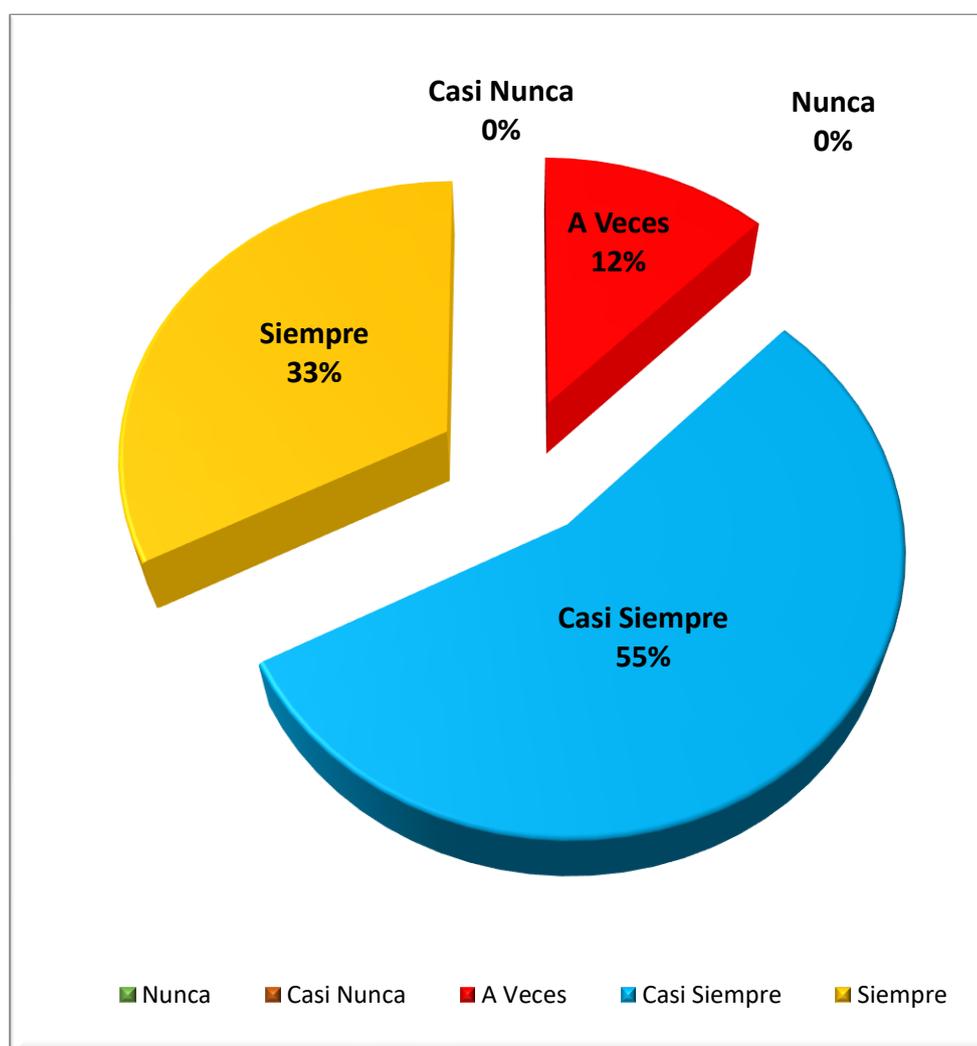


Gráfico N°4 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

5. El organigrama de la institución le permite tener mayor comunicación con otras áreas.

Tabla N°15 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Comunicación** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	3	6 %
Casi Nunca (CN)	3	6 %
A Veces (AV)	21	43 %
Casi Siempre (CS)	19	39 %
Siempre (S)	3	6 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 6%, casi nunca el 6%, a veces el 43%, casi siempre el 39% y siempre el 6%, piensa que el organigrama de la institución le permite tener mayor comunicación con otras áreas.

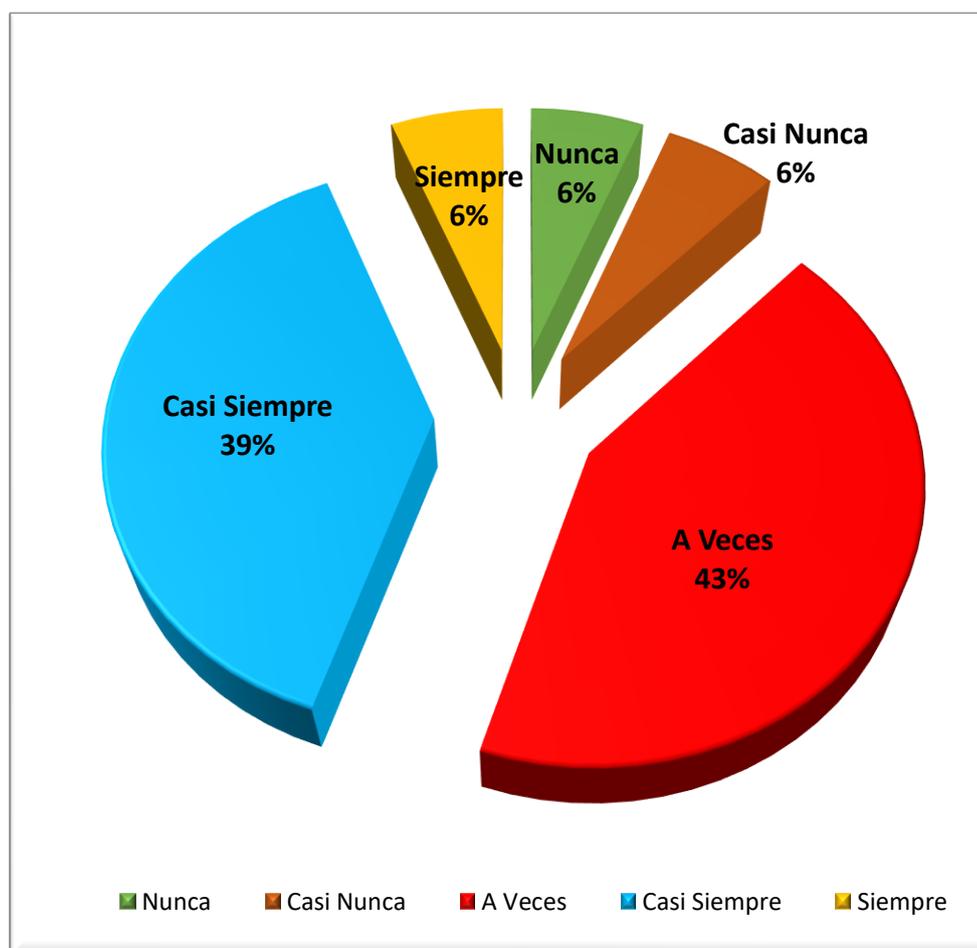


Gráfico N°5 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

6. Toma decisiones en su puesto de trabajo.

Tabla N°16 **Autonomía para la Toma de decisiones** (Dimensión) **Decisión** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	3	6 %
A Veces (AV)	24	49 %
Casi Siempre (CS)	19	39 %
Siempre (S)	3	6 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi nunca el 6%, a veces el 49%, casi siempre el 39% y siempre el 6%, cree que toma decisiones en su puesto de trabajo.

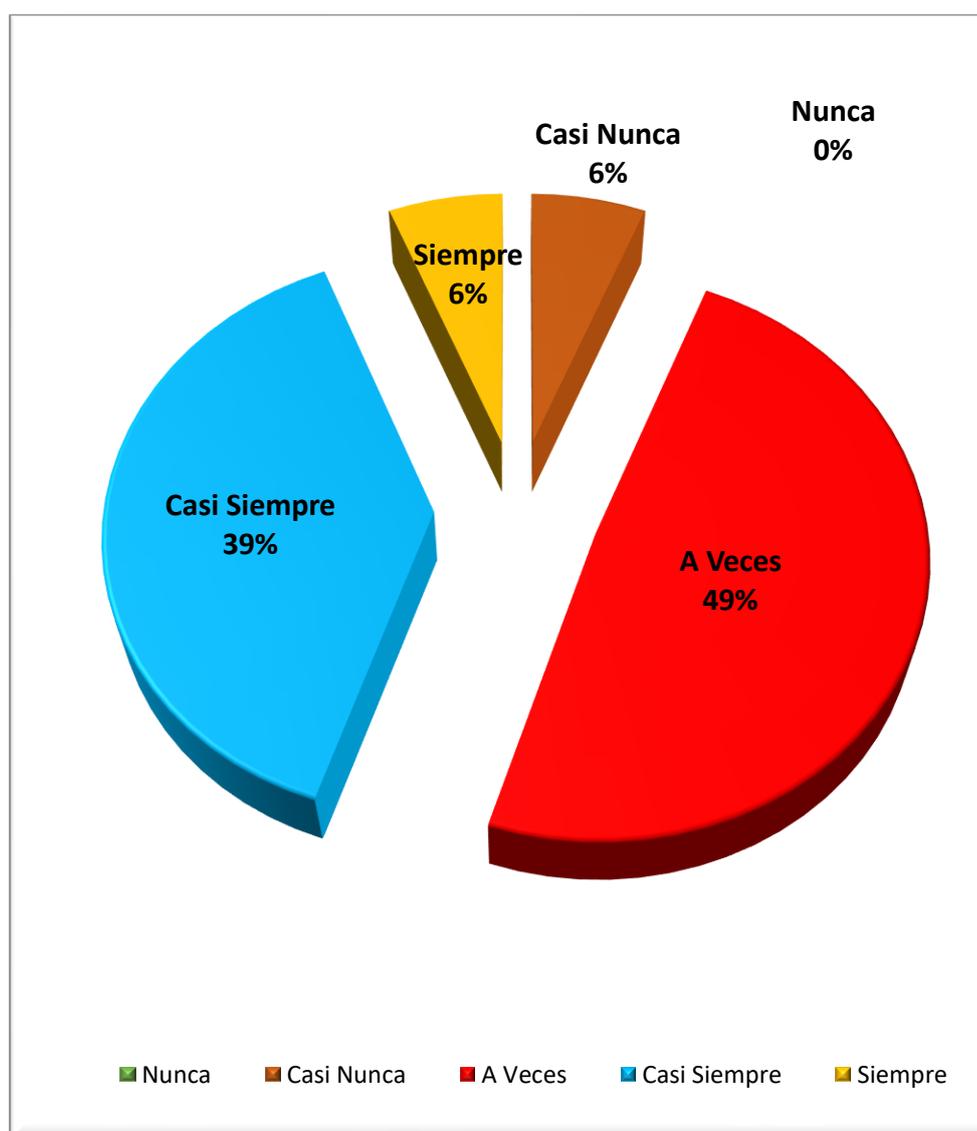


Gráfico N°6 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

7. Es responsable del trabajo que realiza.

Tabla N°17 **Autonomía para la Toma de decisiones** (Dimensión) **Responsabilidad** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	21	43 %
Siempre (S)	28	57 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 43% y siempre el 57%, piensa que es responsable del trabajo que realiza.

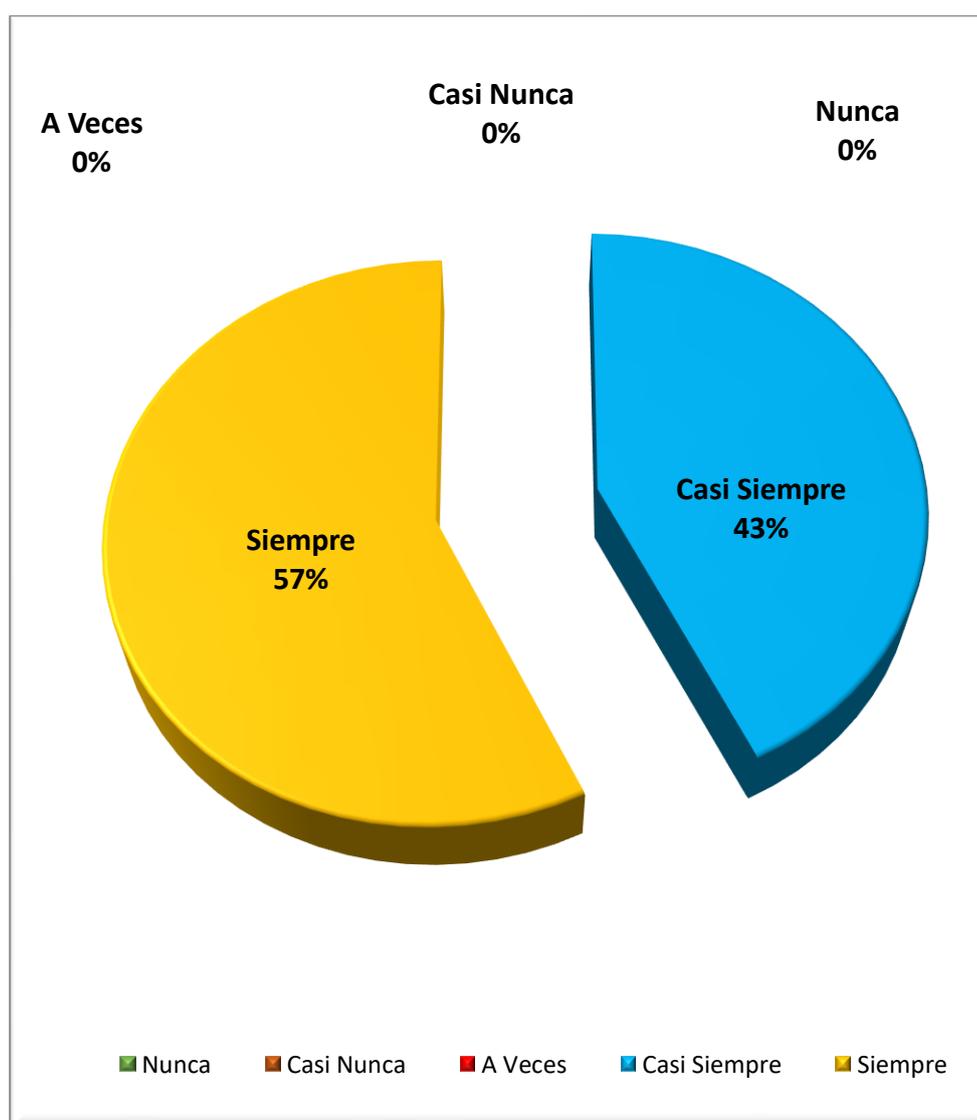


Gráfico N°7 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

8. Conoce las exigencias del trabajo.

Tabla N°18 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Conoce** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	3	6 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	18	37 %
Siempre (S)	28	57 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi nunca el 6%, casi siempre el 37% y siempre el 57%, cree que conoce las exigencias del trabajo.

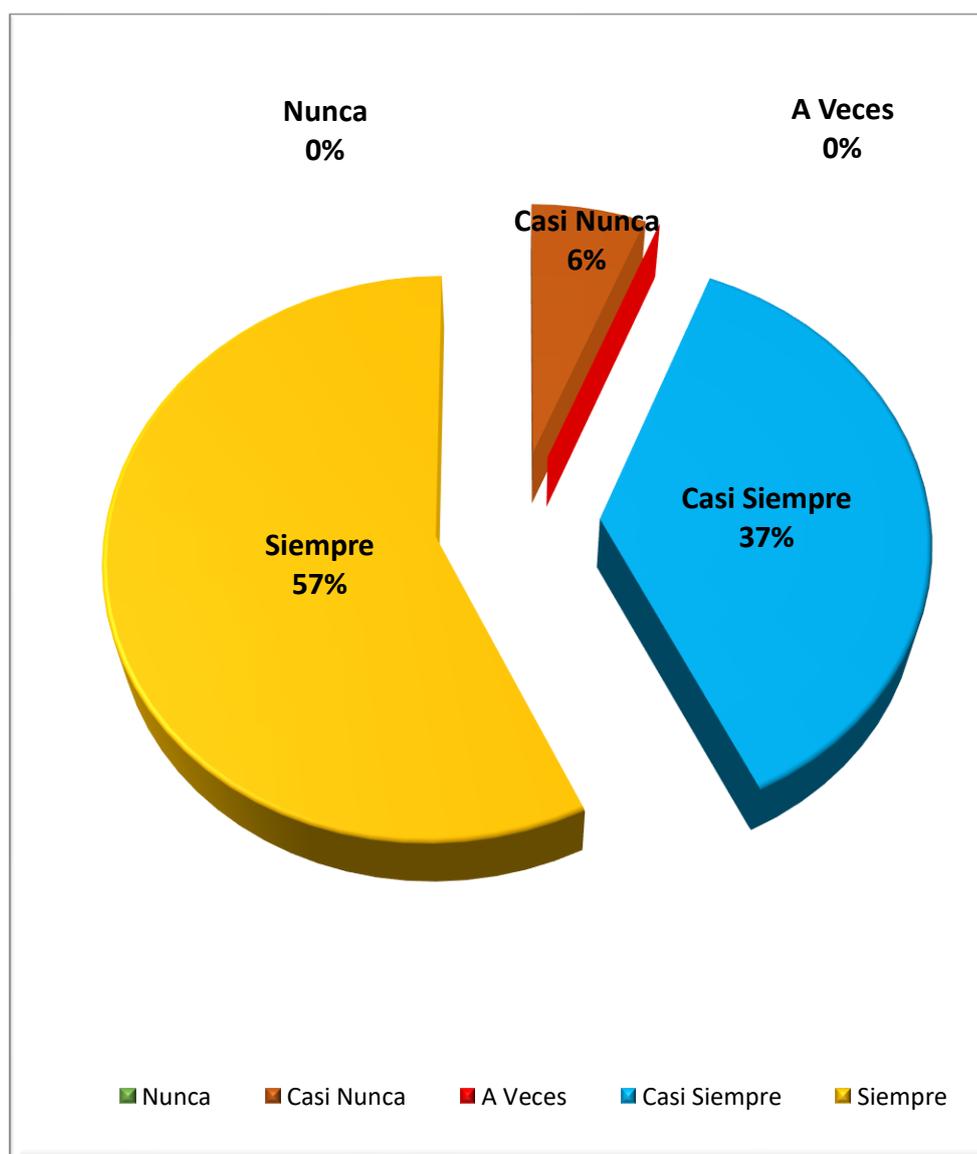


Gráfico N°8 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

9. Cuenta con los datos necesarios dentro de su puesto de trabajo.

Tabla N°19 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Cuenta con información** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	9	18 %
Casi Siempre (CS)	34	70 %
Siempre (S)	6	12 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 18%, casi siempre el 70% y siempre el 12%, cree que cuenta con los datos necesarios dentro de su puesto de trabajo.

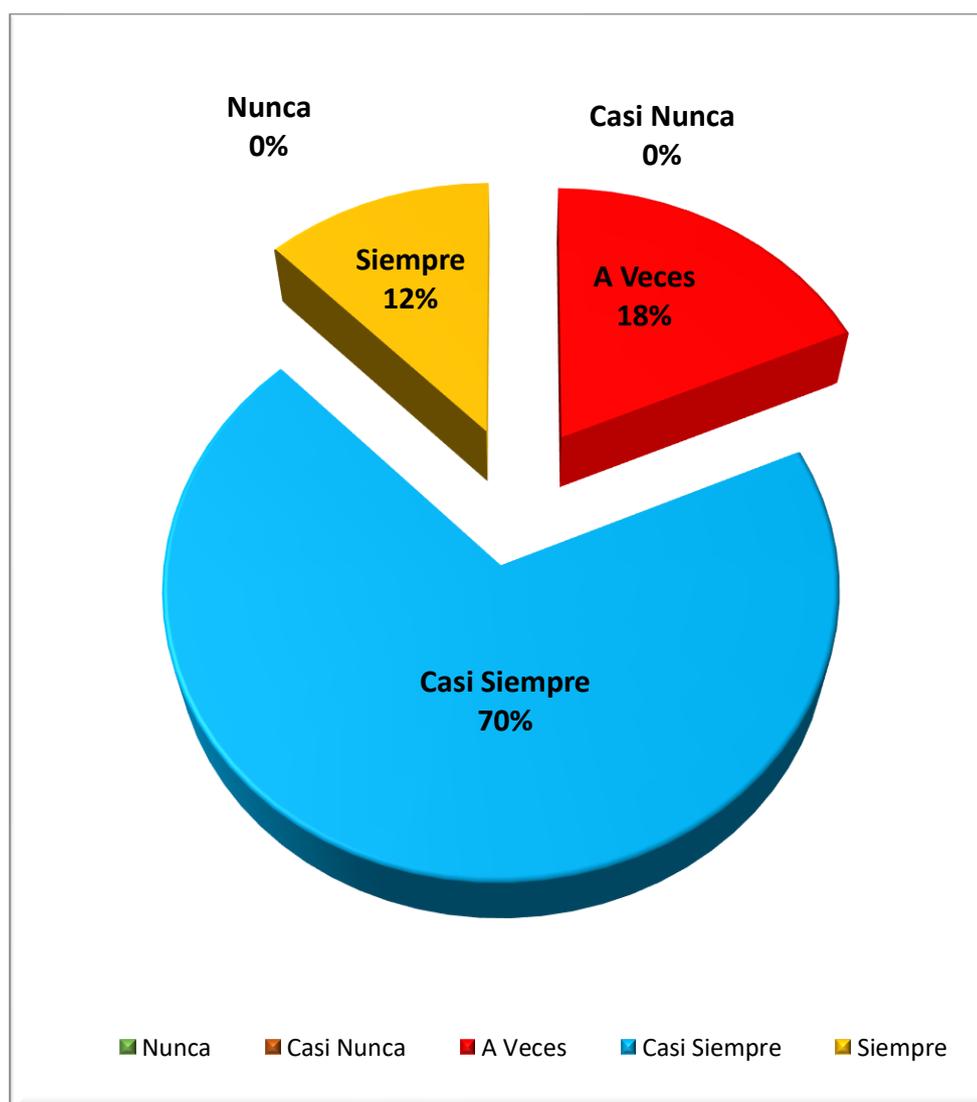


Gráfico N°9 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

10. El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto.

Tabla N°20 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Horario** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	9	18 %
Casi Siempre (CS)	31	64 %
Siempre (S)	9	18 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 18%, casi siempre el 64% y siempre el 18%, piensa que el horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto.

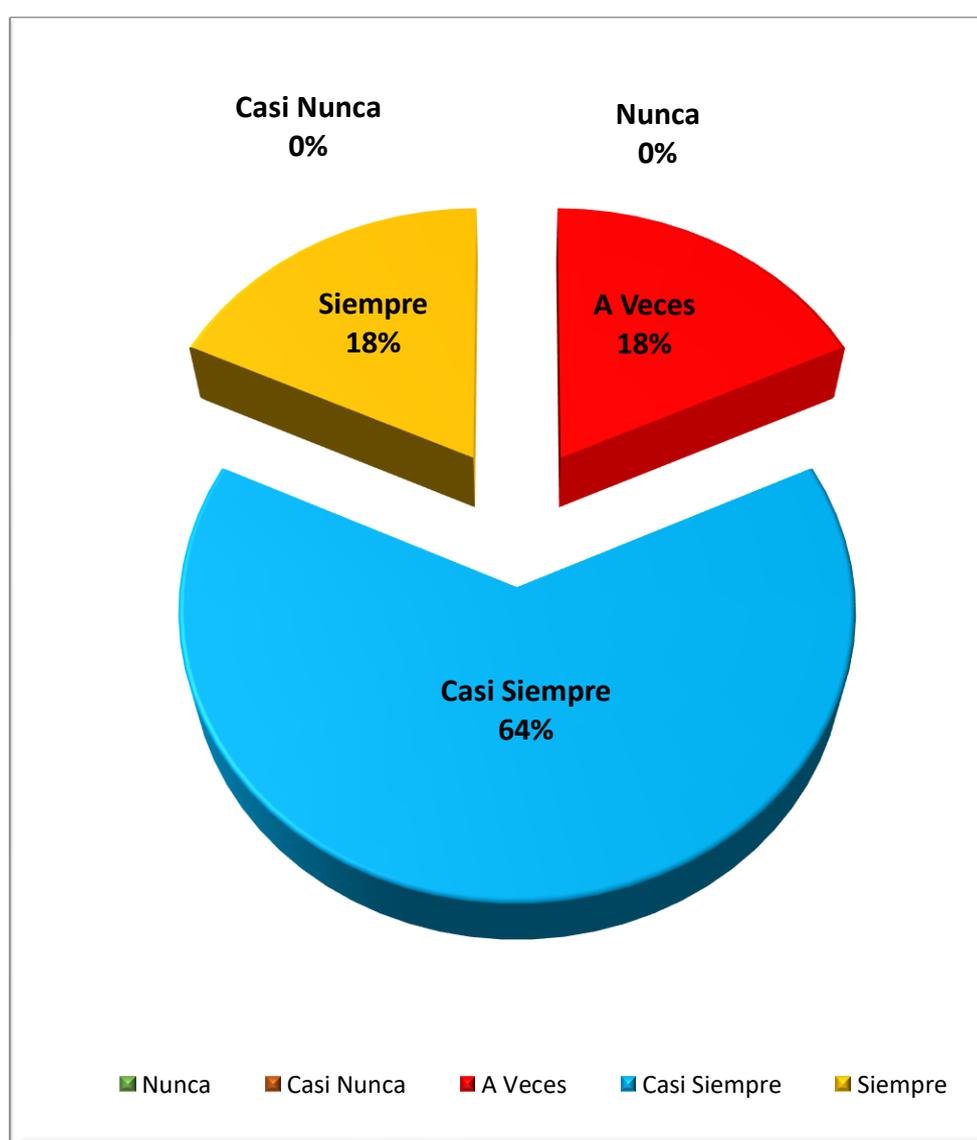


Gráfico N°10 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

11. Los beneficios de salud que brinda la institución son adecuados.

Tabla N°21 **Motivación Laboral** (Dimensión) **Beneficios** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	3	6 %
A Veces (AV)	34	69 %
Casi Siempre (CS)	12	25 %
Siempre (S)	0	0 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi nunca el 6%, a veces el 69% y casi siempre el 25%, cree que los beneficios de salud que brinda la institución son adecuados.

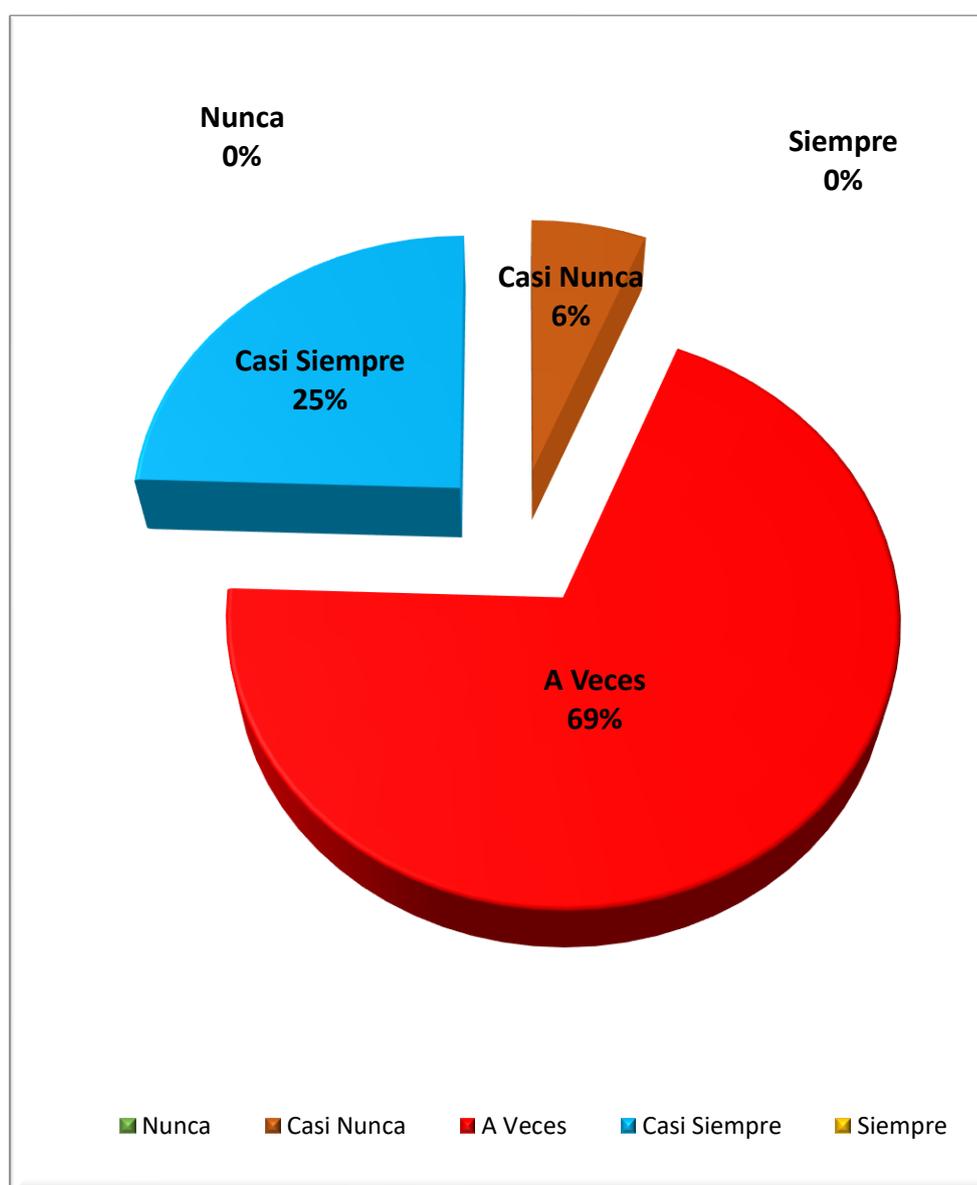


Gráfico N°11 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

12. Está de acuerdo con asignación salarial.

Tabla N°22 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Asignación** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	12	24 %
Casi Nunca (CN)	16	33 %
A Veces (AV)	18	37 %
Casi Siempre (CS)	0	0 %
Siempre (S)	3	6 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 24%, casi nunca el 33%, a veces el 37% y siempre el 6%, piensa que está de acuerdo con asignación salarial.

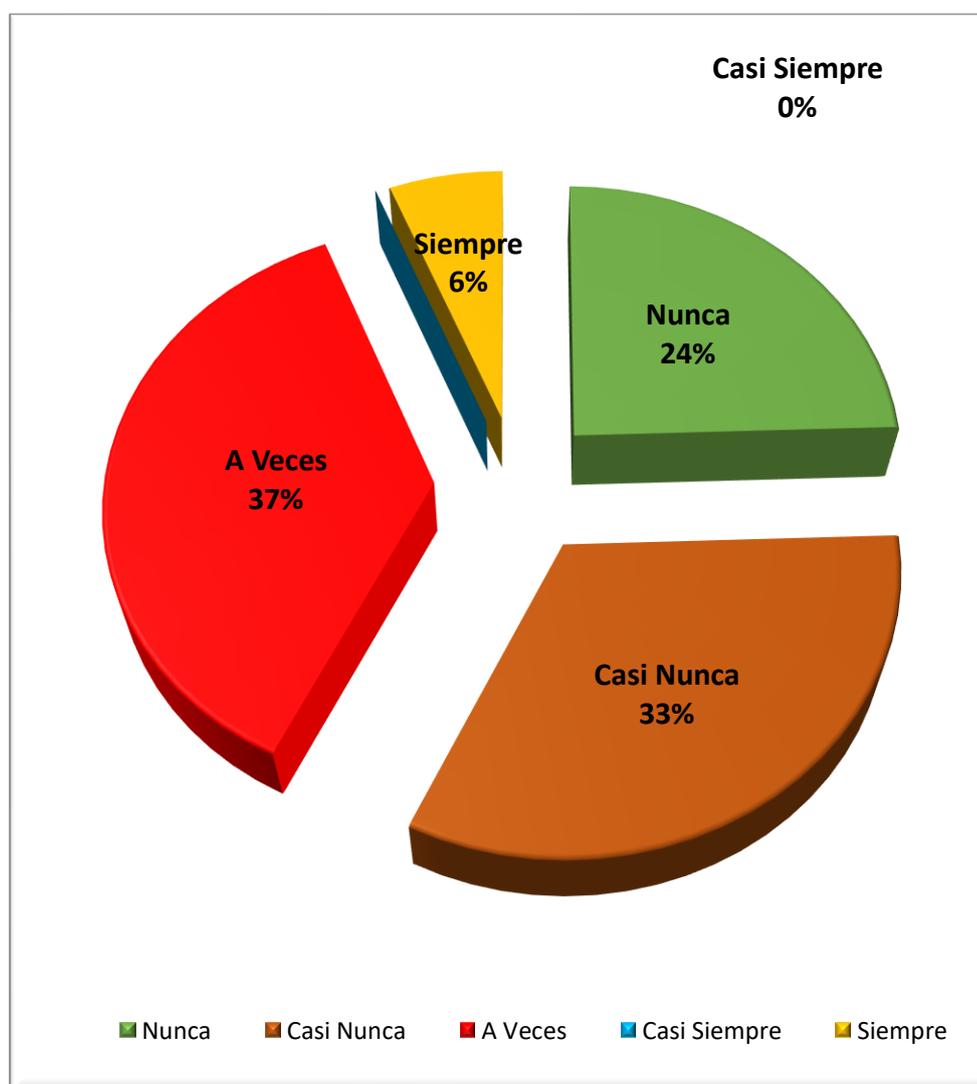


Gráfico N°12 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

13. Sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la institución.

Tabla N°23 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Aspiraciones** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	3	6 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	31	63 %
Casi Siempre (CS)	15	31 %
Siempre (S)	0	0 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 6%, a veces el 63% y casi siempre el 31%, piensa que sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la institución.

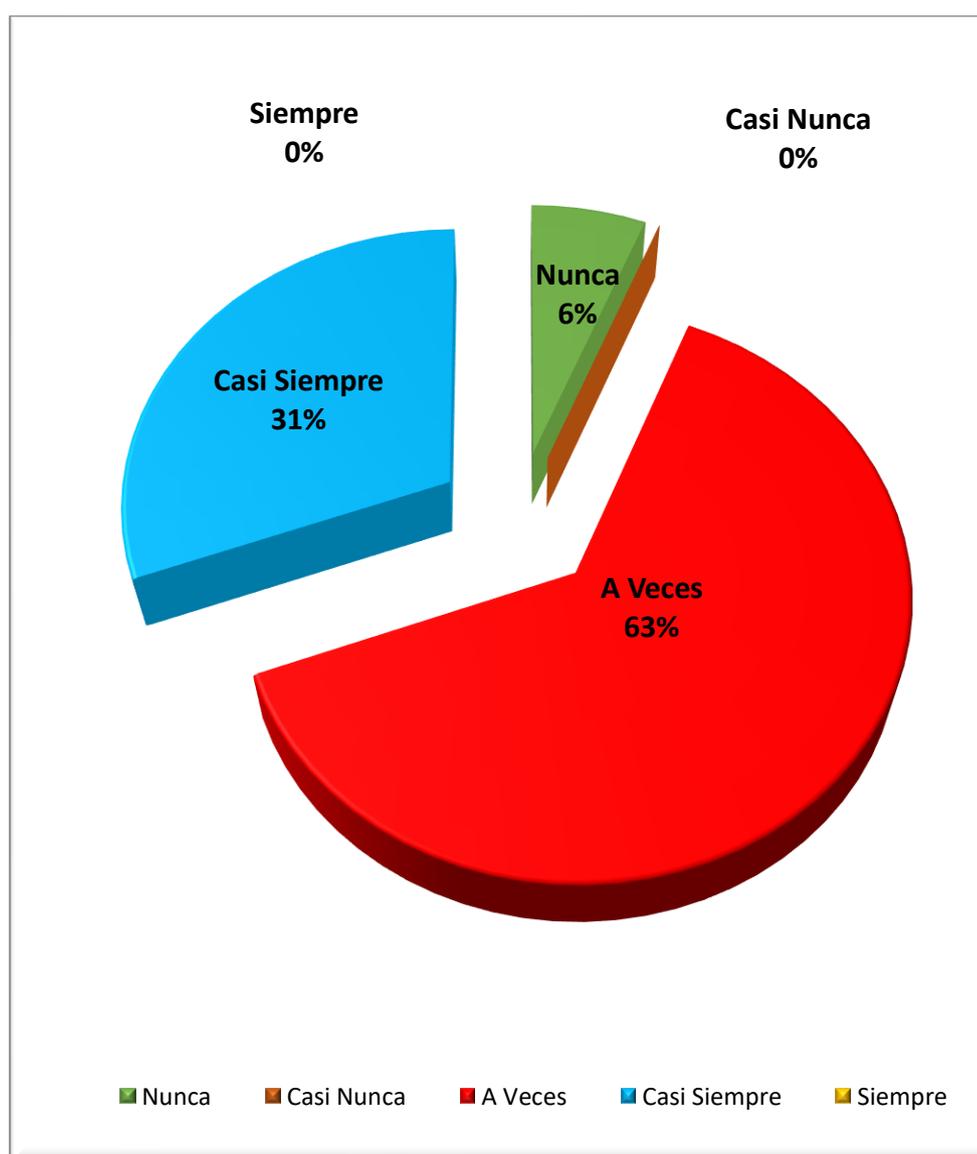


Gráfico N°13 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

14. El medio ambiente laboral propicia el adecuado desempeño.

Tabla N°24 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Medio Ambiente** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	31	63 %
Casi Siempre (CS)	15	31 %
Siempre (S)	3	6 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 63%, casi siempre el 31% y siempre el 6%, piensa que el medio ambiente laboral propicia el adecuado desempeño.

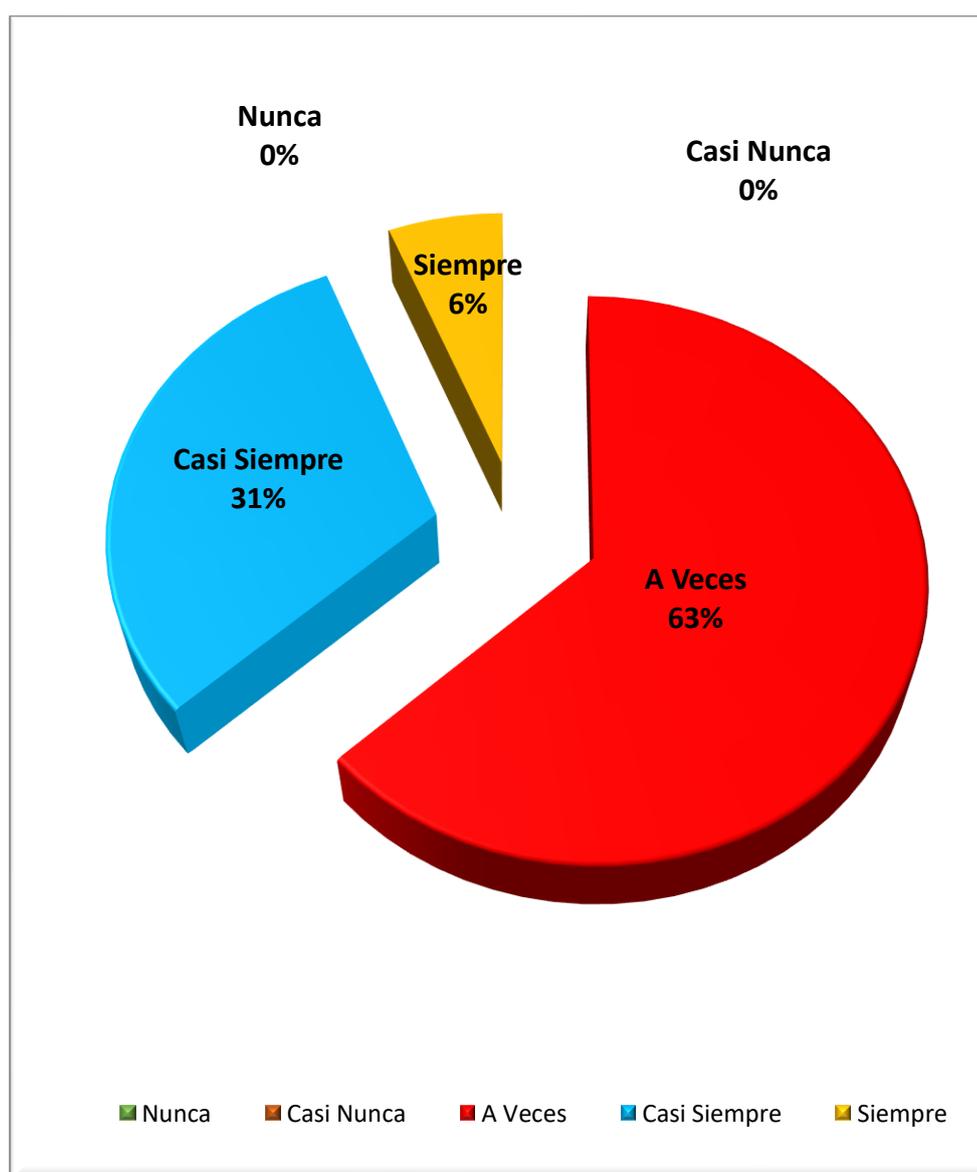


Gráfico N°14 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

15. El periodo de vacaciones es adecuado.

Tabla N°25 **Comunicación Interpersonal** (Dimensión) **Vacaciones** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	9	18 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	12	24 %
Casi Siempre (CS)	16	34 %
Siempre (S)	12	24 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 8%, a veces el 24%, casi siempre el 34% y siempre el 24%, piensa que el periodo de vacaciones es adecuado.

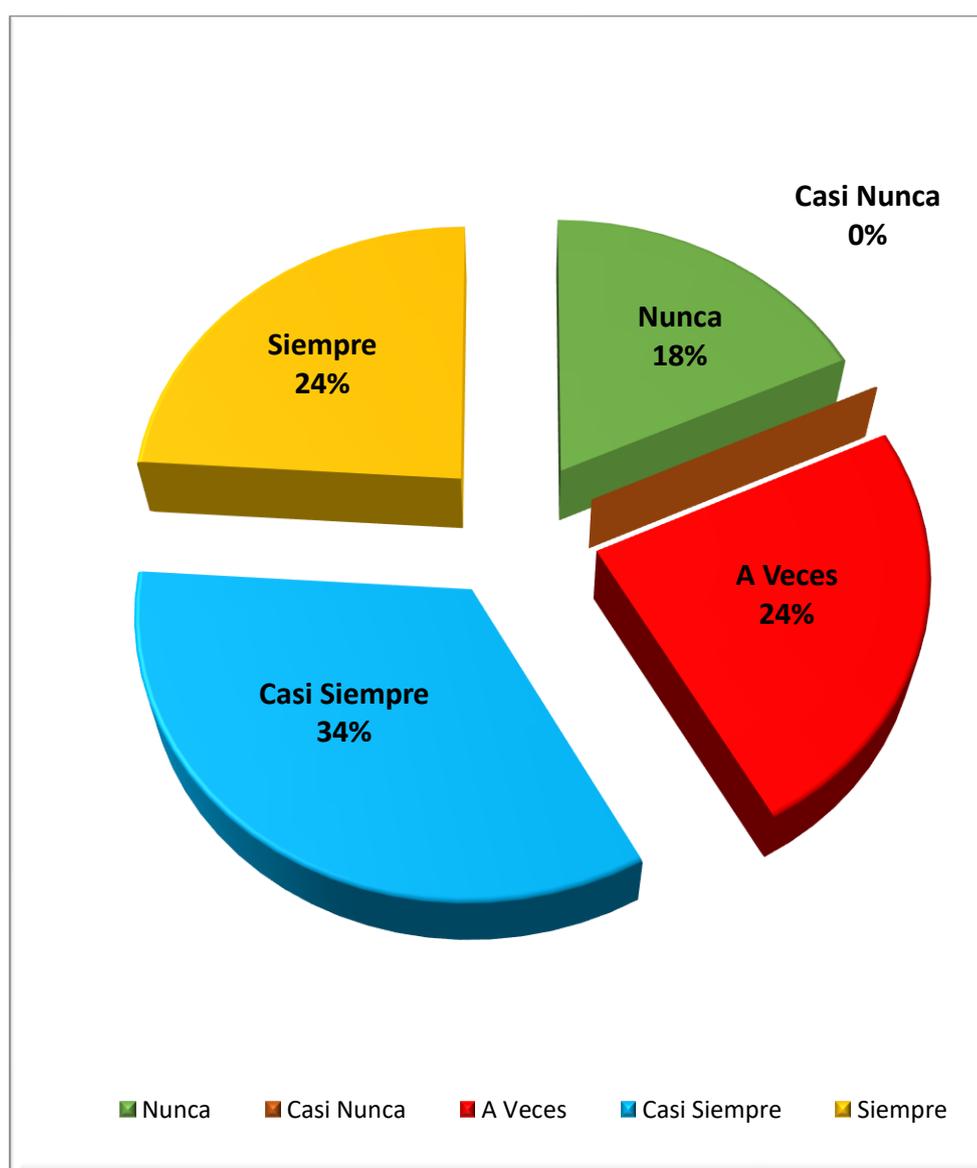


Gráfico N°15 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Variable: Desempeño Laboral

16. Logra eficientemente las tareas asignadas.

Tabla N°26 **Productividad Laboral** (Dimensión) **Tareas Asignadas** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	24	49 %
Siempre (S)	25	51 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 49% y siempre el 51%, piensa que logra eficientemente las tareas asignadas.

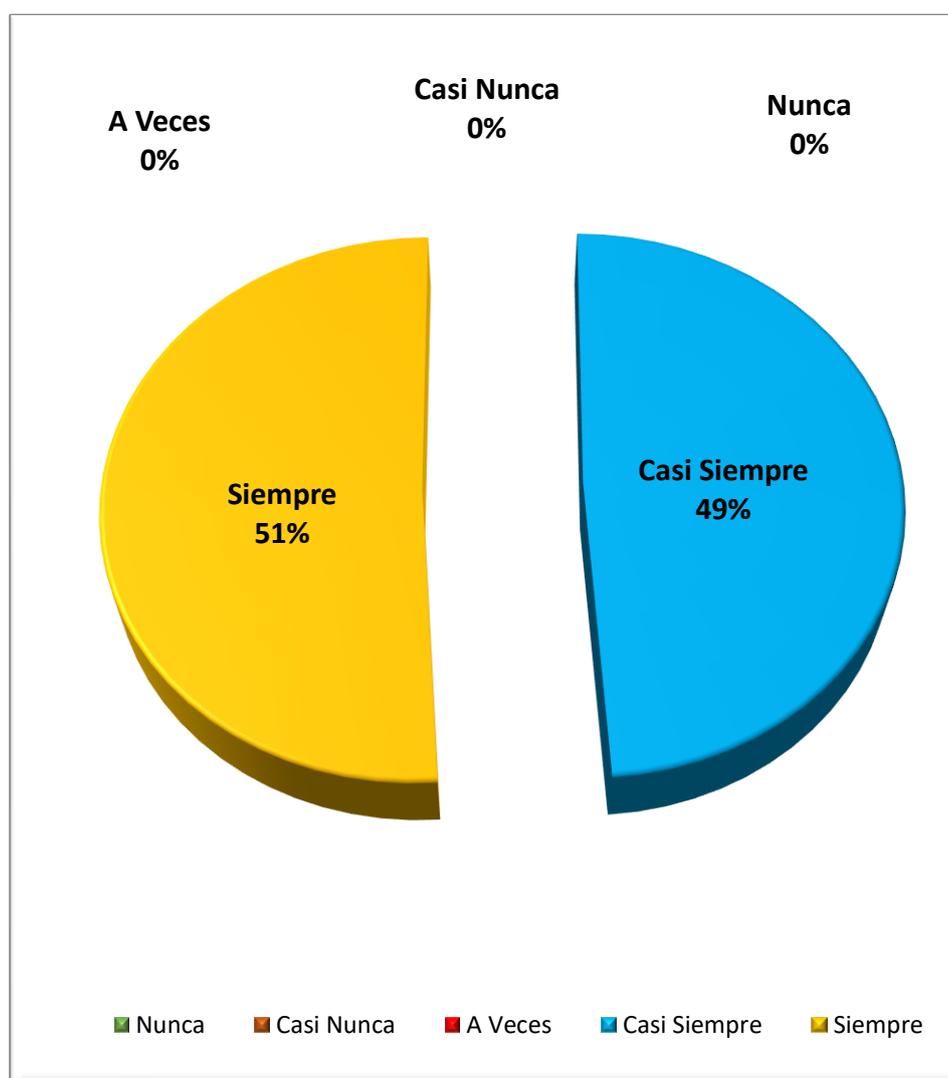


Gráfico N°16 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

17. Cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución.

Tabla N°27 **Productividad Laboral** (Dimensión) **Cumple con el Trabajo** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	30	61 %
Siempre (S)	19	39 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 61% y siempre el 39%, piensa que cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución.

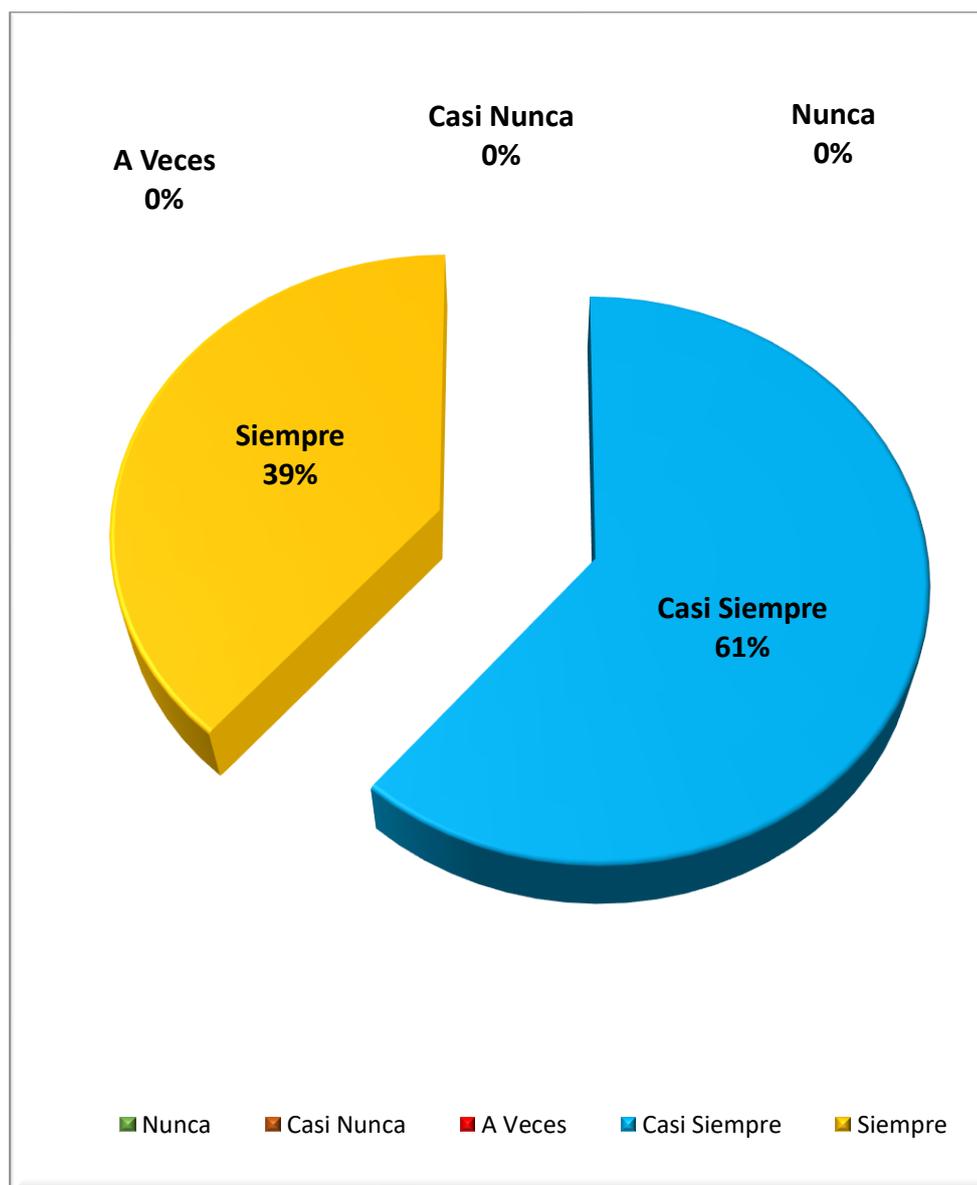


Gráfico N°17 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

18. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.

Tabla N°28 **Productividad Laboral** (Dimensión) **Nivel de Producción** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	3	6 %
Casi Siempre (CS)	30	61 %
Siempre (S)	16	33 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 6%, casi siempre el 61% y siempre el 33%, piensa que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.

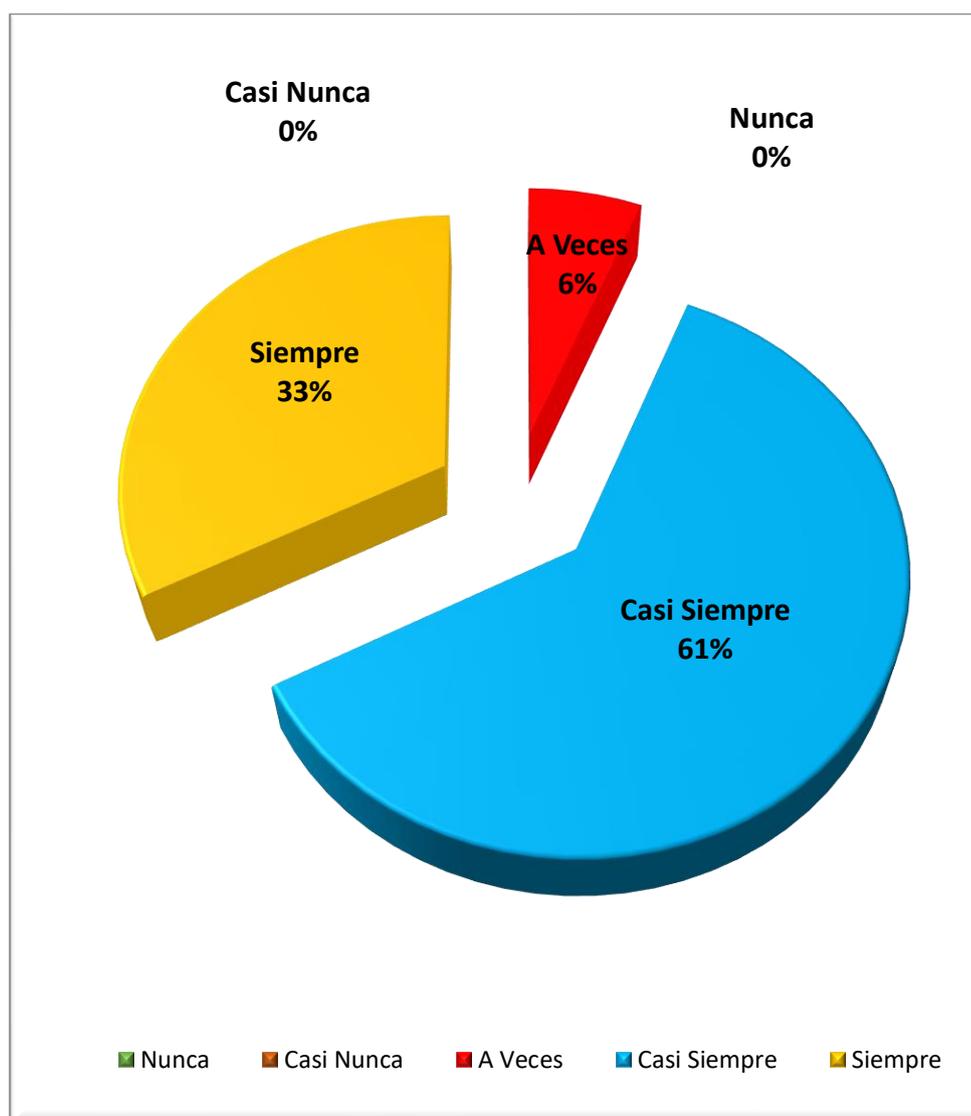


Gráfico N°18 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

19. Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución.

Tabla N°29 Productividad Laboral (Dimensión)		Metas (Indicador)	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	0	0 %	
A Veces (AV)	3	6 %	
Casi Siempre (CS)	30	55 %	
Siempre (S)	16	39 %	
Total	49	100 %	

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 6%, casi siempre el 55% y siempre el 39%, piensa que llega a cumplir con las metas establecidas de la institución.

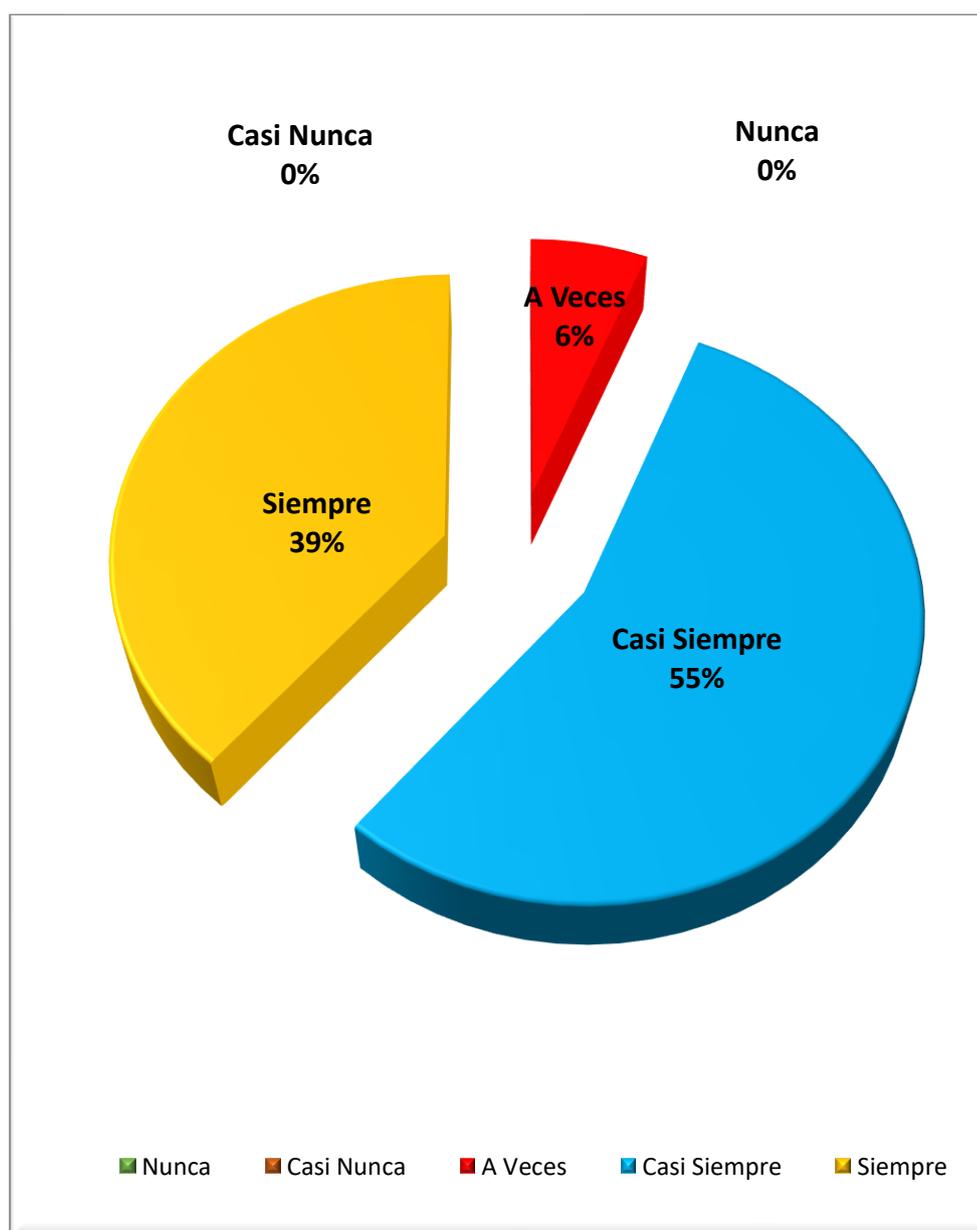


Gráfico N°19 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

20. Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Tabla N°30 **Productividad Laboral** (Dimensión) **Objetivos** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	9	18 %
Casi Siempre (CS)	24	49 %
Siempre (S)	16	33 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 18%, casi siempre el 49% y siempre el 33%, piensa que contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución.

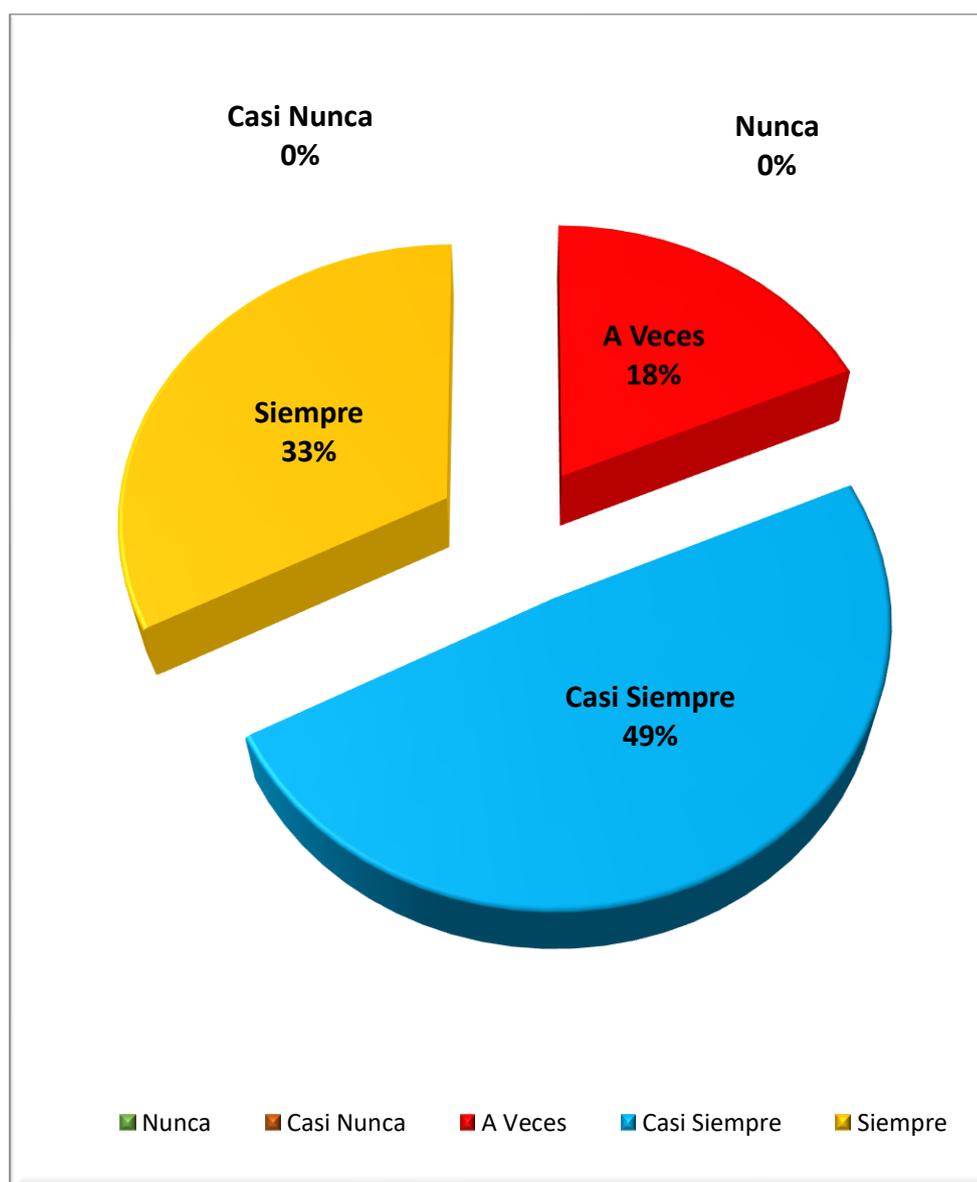


Gráfico N°20 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

21. Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.

Tabla N°31 **Eficacia Laboral** (Dimensión) **Cumple con Metas** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	30	61 %
Siempre (S)	19	39 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 61% y siempre el 39%, piensa que cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.

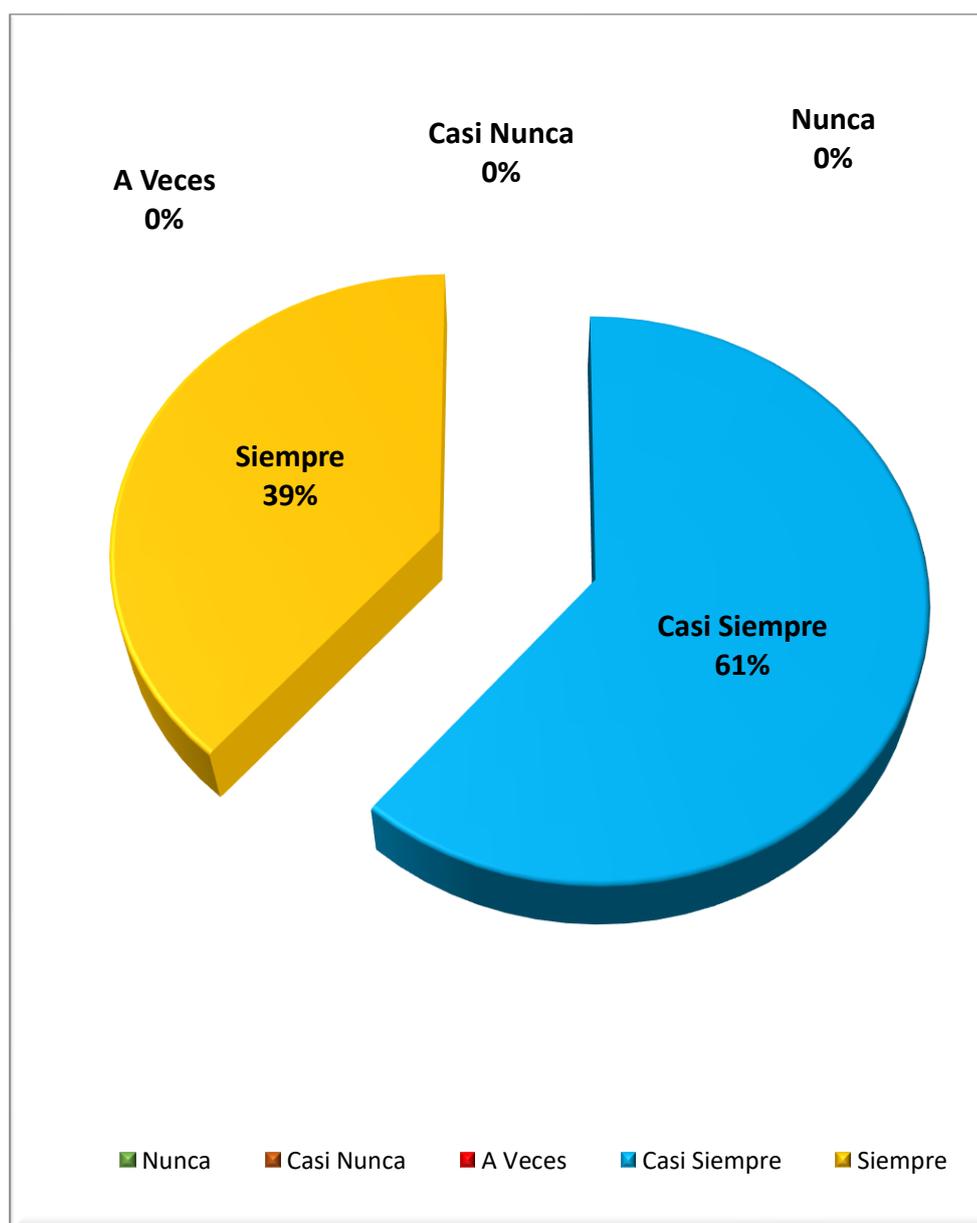


Gráfico N°21 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

22. Cumple con las tareas asignadas.

Tabla N°32 **Eficacia Laboral** (Dimensión) **Cumple con Tareas** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	21	43 %
Siempre (S)	28	57 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 43% y siempre el 57%, piensa que cumple con las tareas asignadas.

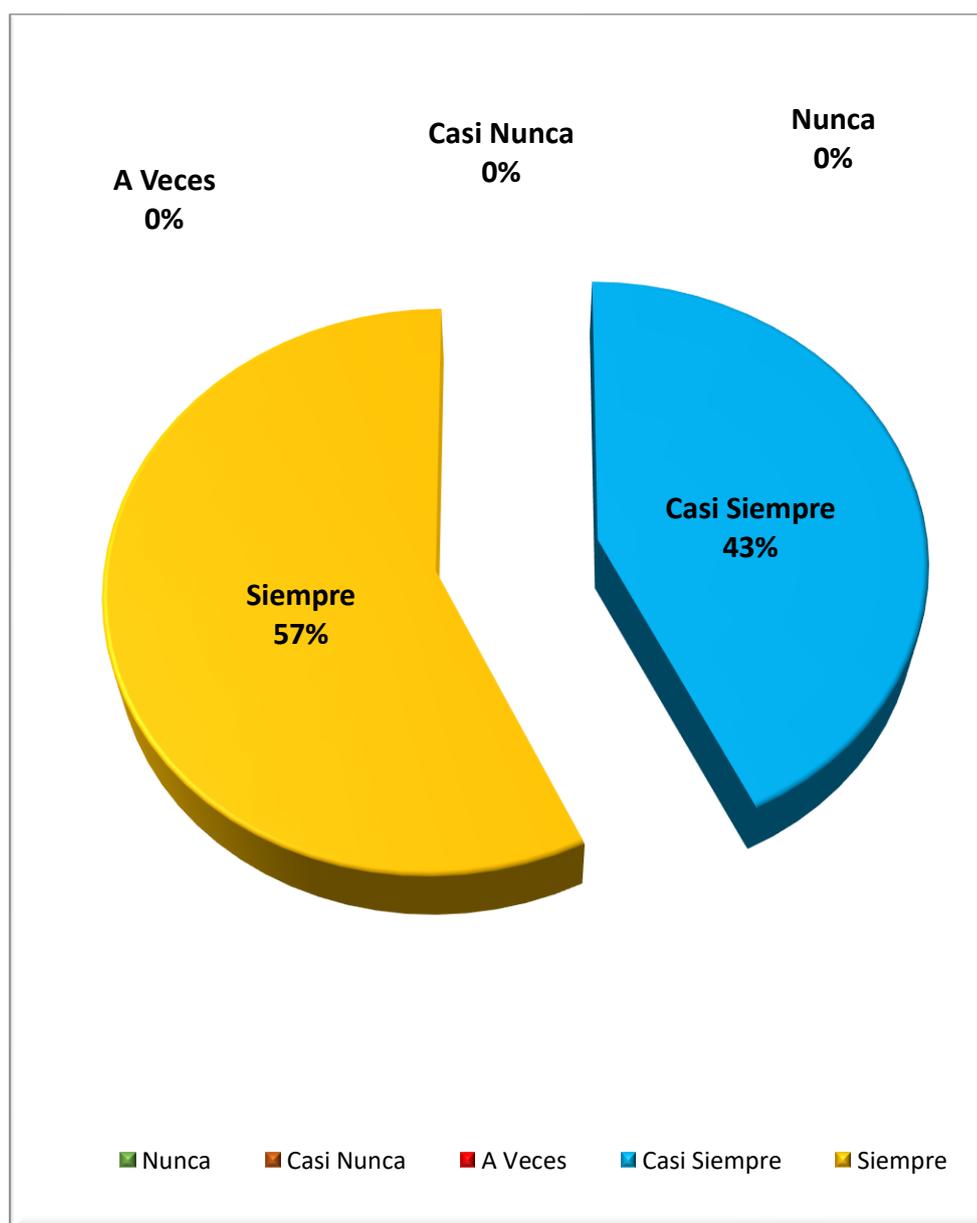


Gráfico N°22 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

23. Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.

Tabla N°33 **Eficacia Laboral** (Dimensión) **Funciones** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	6	12 %
Casi Siempre (CS)	12	25 %
Siempre (S)	31	63 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 12%, casi siempre el 25% y siempre el 63%, piensa que conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.

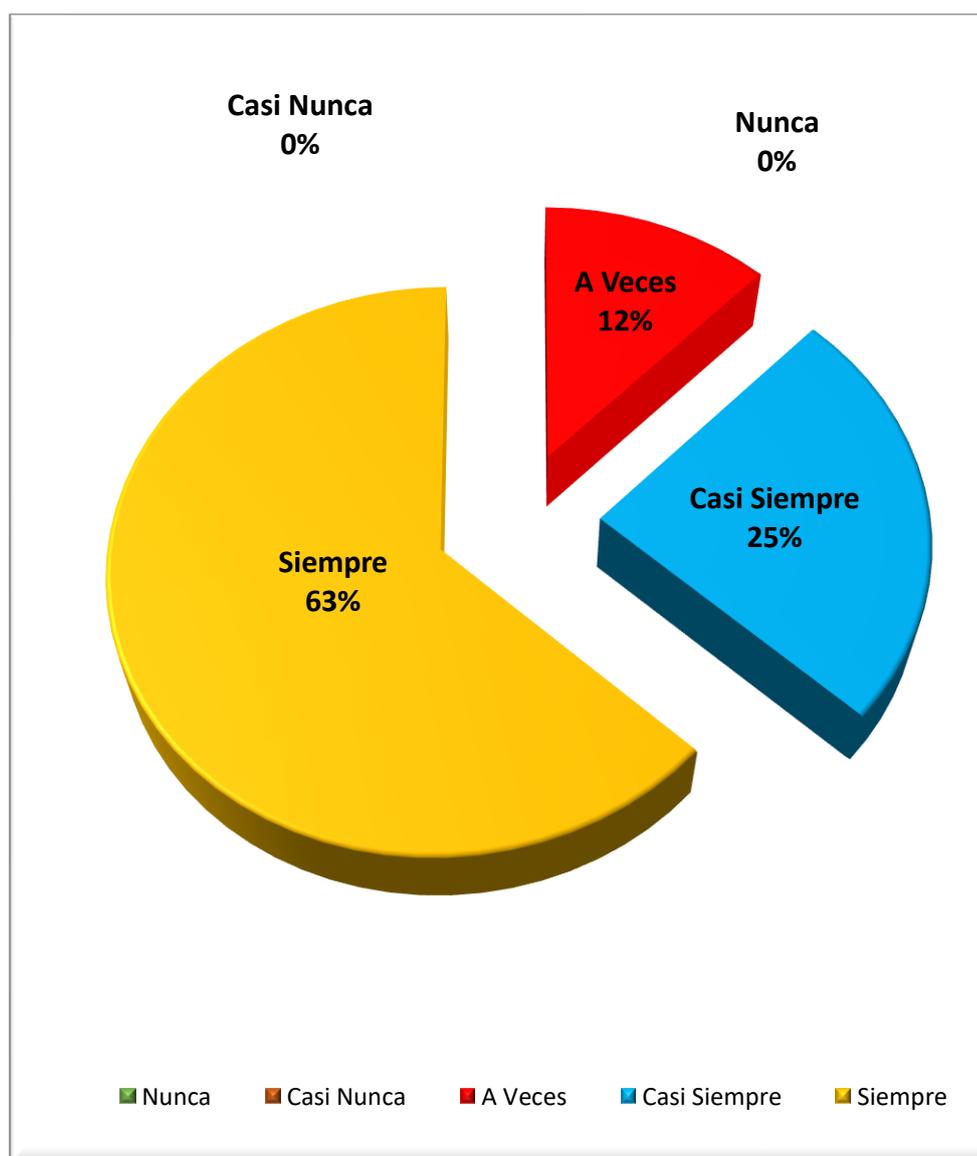


Gráfico N°23 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

24. Logra desarrollar su trabajo con calidad.

Tabla N°34 **Eficacia Laboral** (Dimensión) **Trabajo de Calidad** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	24	49 %
Siempre (S)	25	51 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 49% y siempre el 51%, piensa que logra desarrollar su trabajo con calidad.

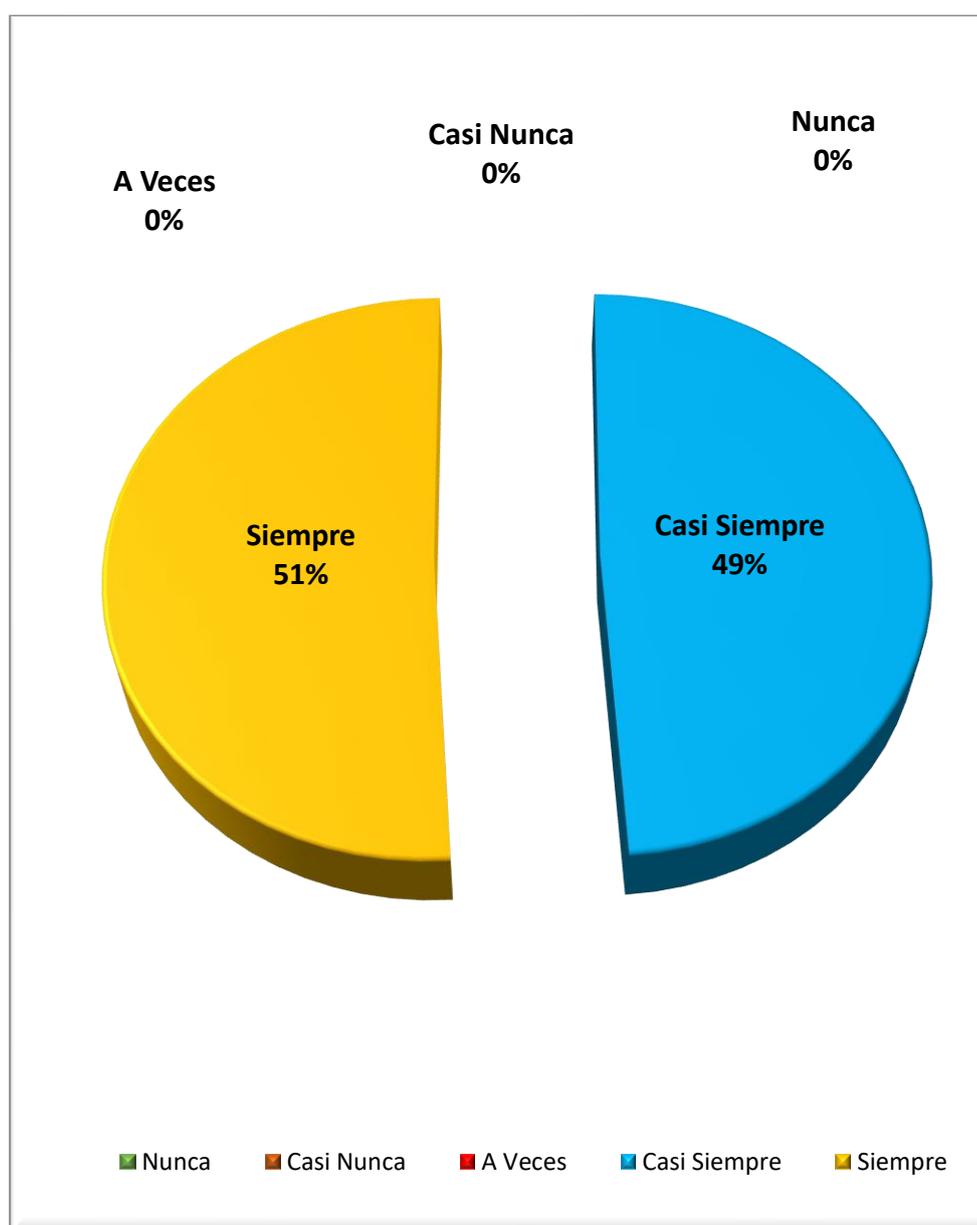


Gráfico N°24 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

25. Logra realizar las actividades que se le ha asignado.

Tabla N°35 **Eficacia Laboral** (Dimensión) **Logra Actividades** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	27	55 %
Siempre (S)	22	45 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 55% y siempre el 45%, piensa que logra realizar las actividades que se le ha asignado.

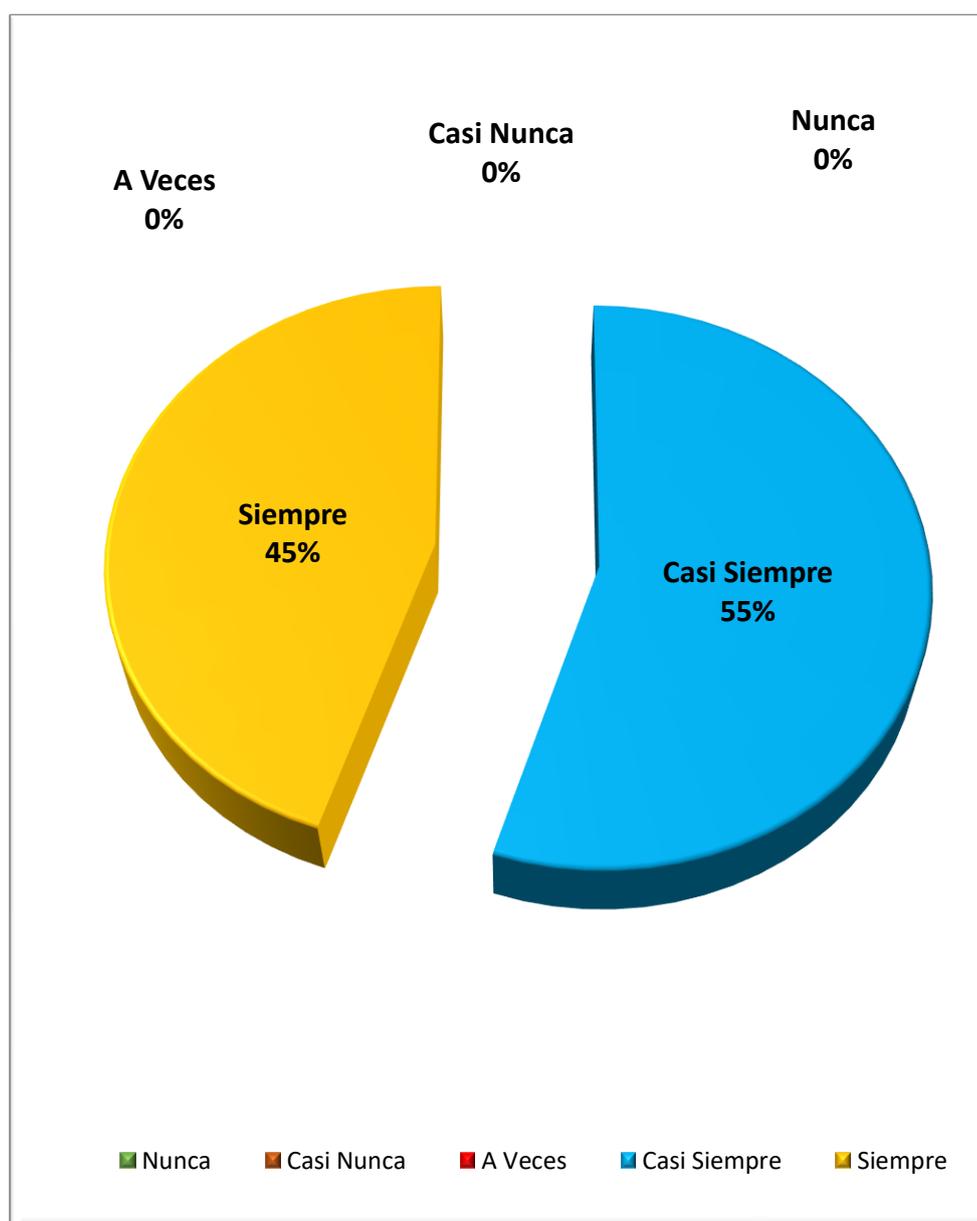


Gráfico N°25 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

26. Considera responsable su accionar en el trabajo.

Tabla N°36 **Eficiencia Laboral** (Dimensión) **Responsabilidad** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	6	12 %
Casi Siempre (CS)	18	27 %
Siempre (S)	25	51 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 12%, casi siempre el 27% y siempre el 51%, piensa que considera responsable su accionar en el trabajo.

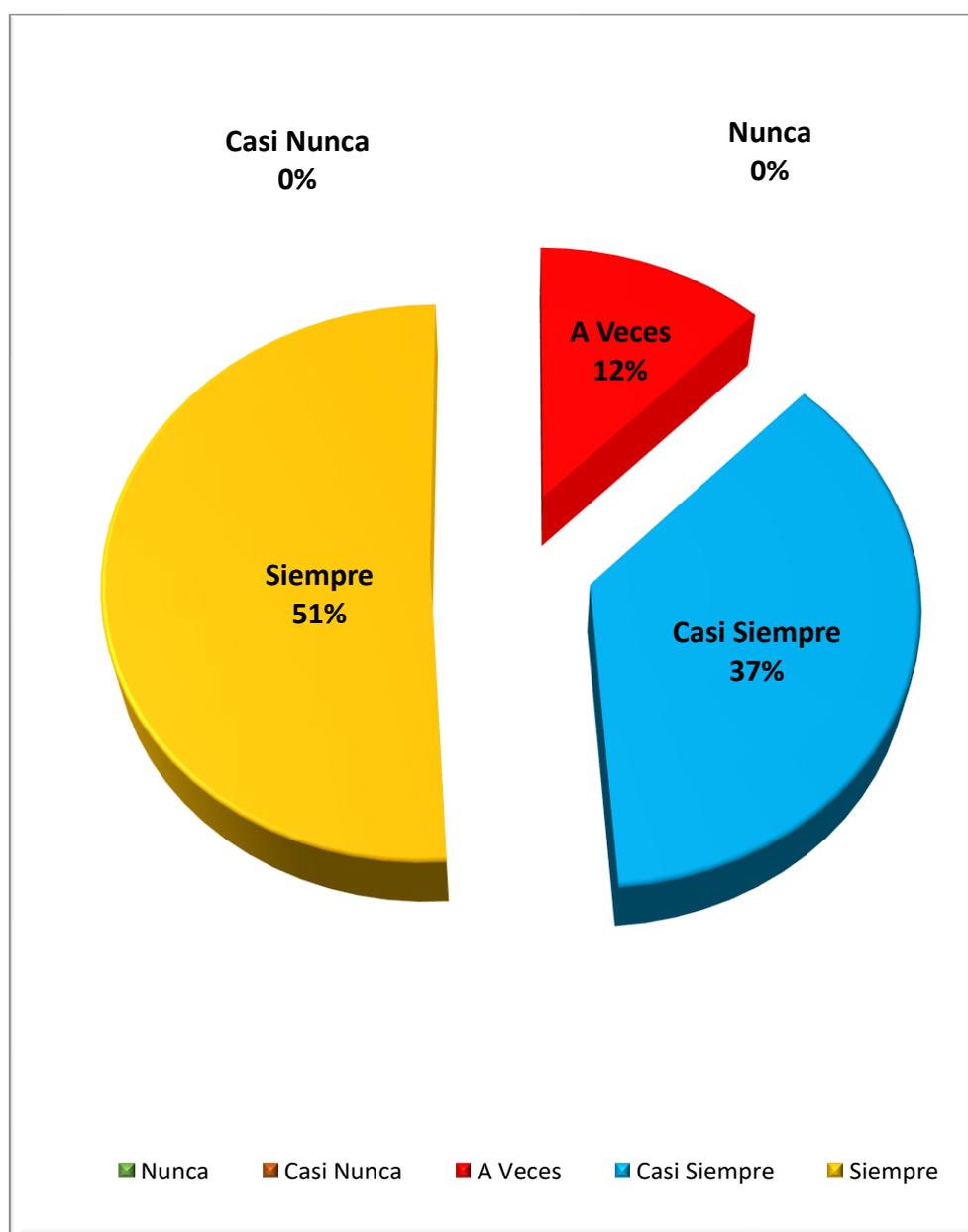


Gráfico N°26 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

27. El nivel de conocimiento que posee, permite un desenvolvimiento exigido por la institución.

Tabla N°37 **Eficiencia Laboral** (Dimensión) **Nivel de Conocimiento** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	12	24 %
Casi Siempre (CS)	21	53 %
Siempre (S)	16	33 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 24%, casi siempre el 43% y siempre el 33%, piensa que el nivel de conocimiento que posee, permite un desenvolvimiento exigido por la institución.

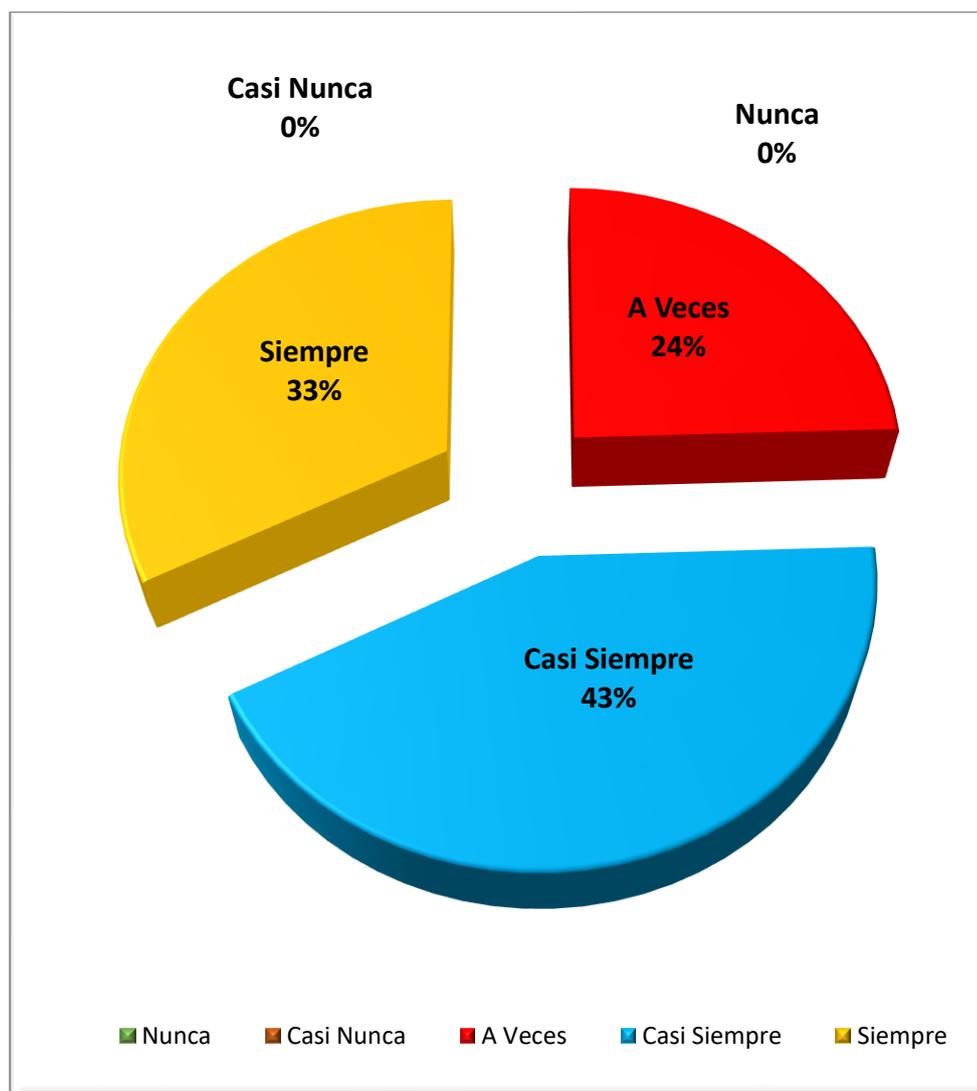


Gráfico N°27 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

28. Su cooperación es importante en su centro de trabajo.

Tabla N°38 **Eficiencia Laboral** (Dimensión) **Cooperación** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	9	18 %
Casi Siempre (CS)	15	31 %
Siempre (S)	25	51 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 18%, casi siempre el 31% y siempre el 51%, piensa que su cooperación es importante en su centro de trabajo.

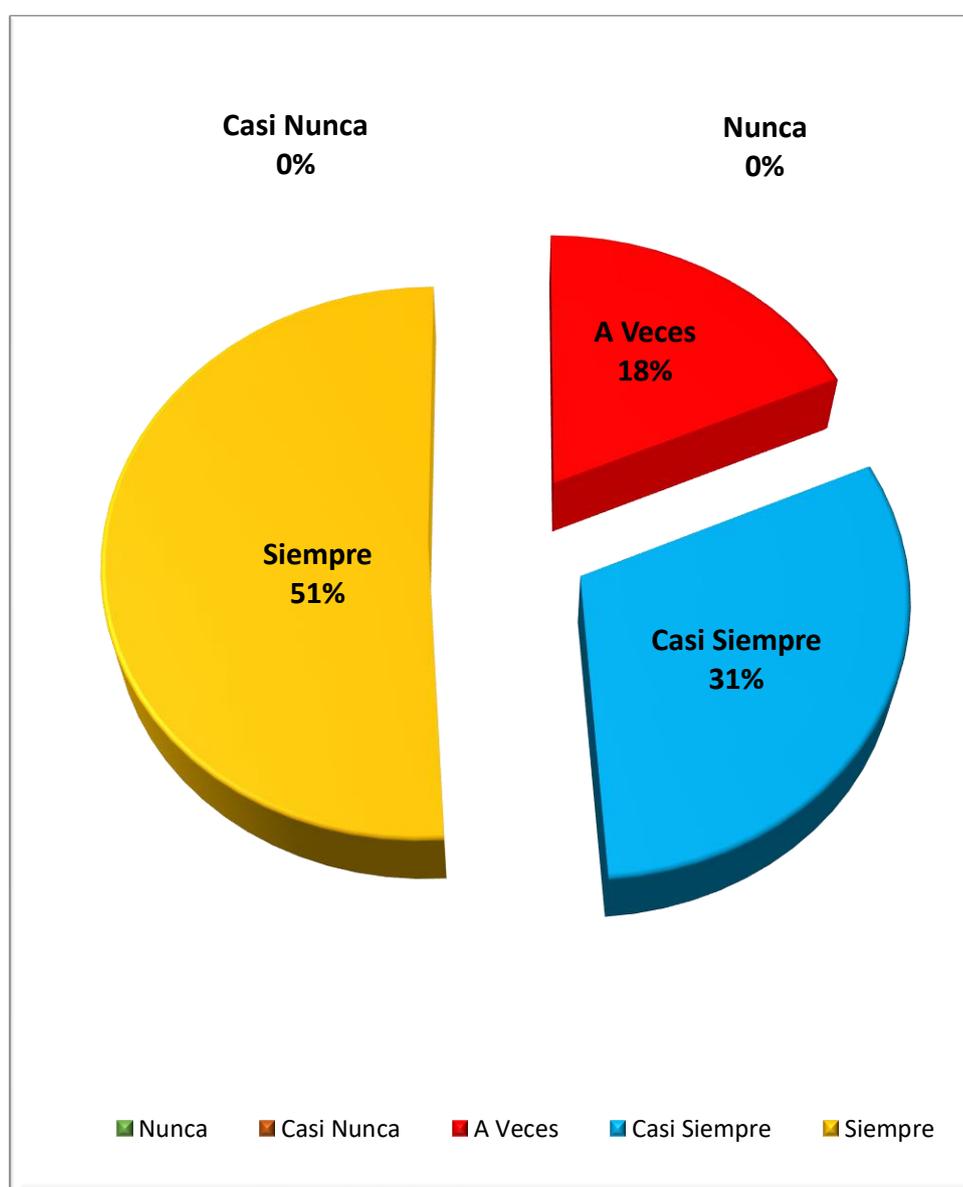


Gráfico N°28 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

29. Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.

Tabla N°39 **Eficiencia Laboral** (Dimensión) **Logra Cambios** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	24	49 %
Siempre (S)	25	51 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: casi siempre el 49% y siempre el 51%, piensa que logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.

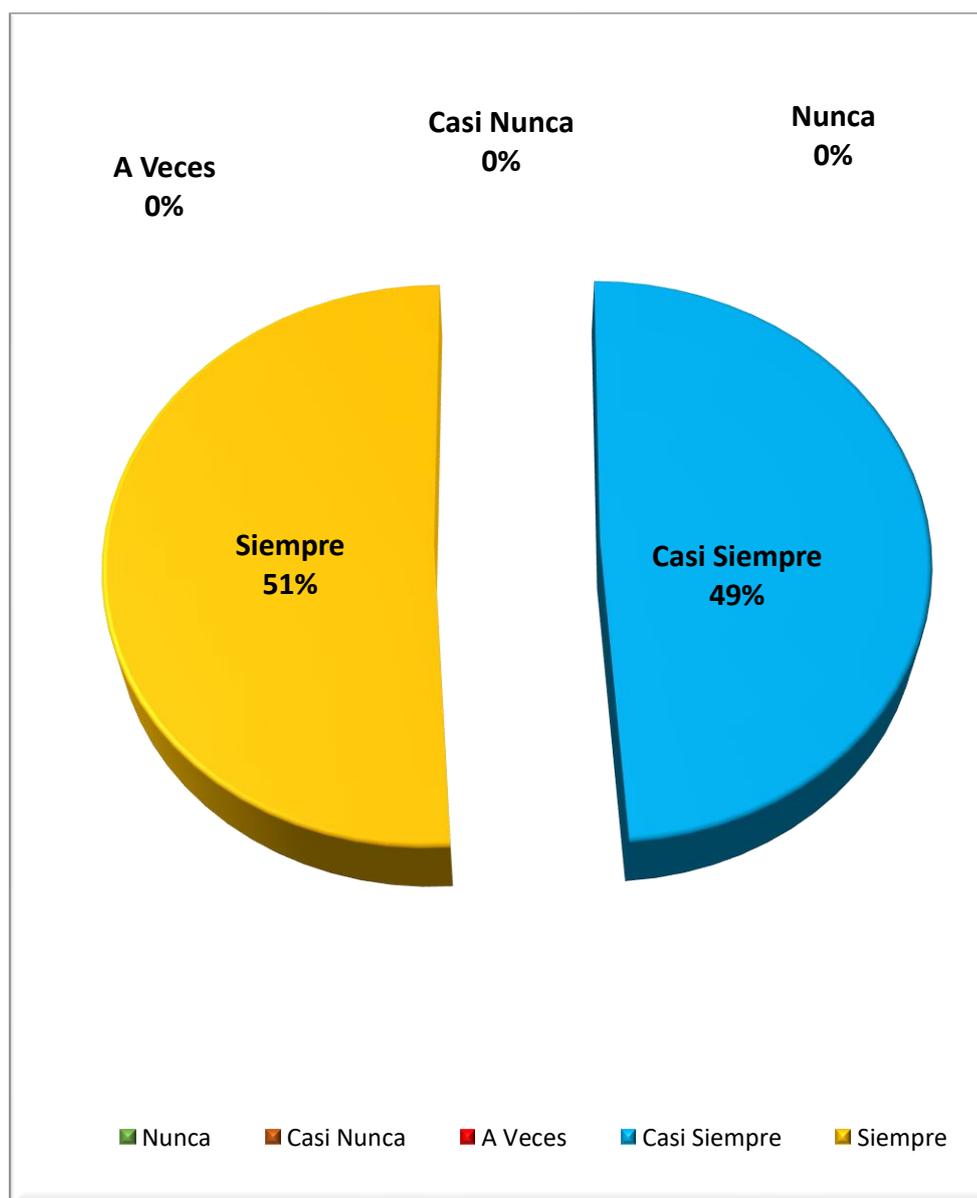


Gráfico N°29 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

30. Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.

Tabla N°40 Eficiencia Laboral (Dimensión)	Realización de Actividades (Indicador)	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	3	6 %
Casi Siempre (CS)	21	43 %
Siempre (S)	25	51 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 6%, casi siempre el 43% y siempre el 51%, cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.

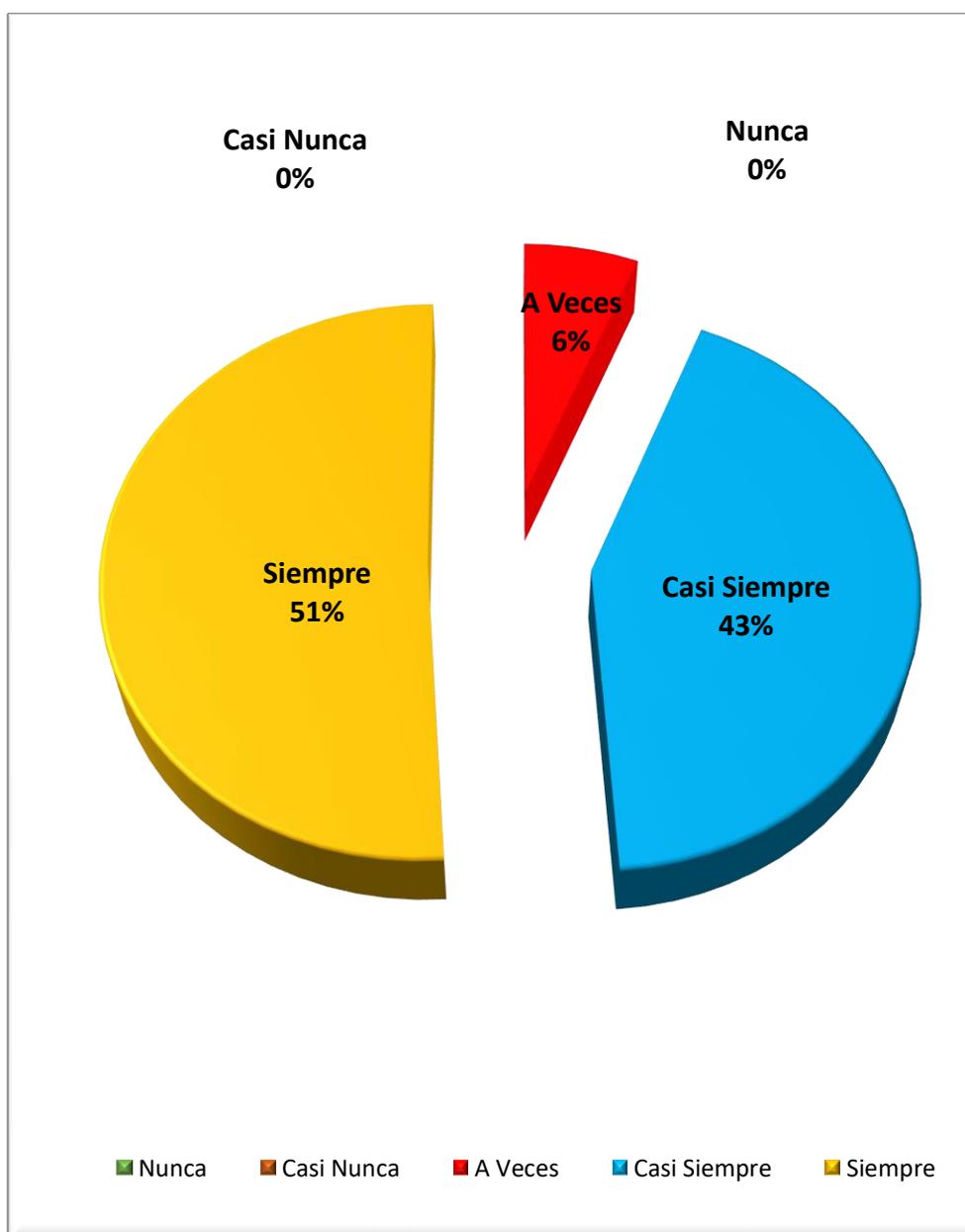


Gráfico N°30 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Resumen Acumulado de la Variable Clima Organizacional

(Incluye la suma de 15 preguntas que van de la 1 a la 15)

Tabla N°41 Clima Organizacional (Variable)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	27	4 %
Casi Nunca (CN)	37	5 %
A Veces (AV)	246	33 %
Casi Siempre (CS)	293	40 %
Siempre (S)	132	18 %
Total	735	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 4%, casi nunca el 5%, a veces el 33%, casi siempre el 40% y siempre el 18%, piensa que el clima organizacional es comunicación, autonomía y motivación.

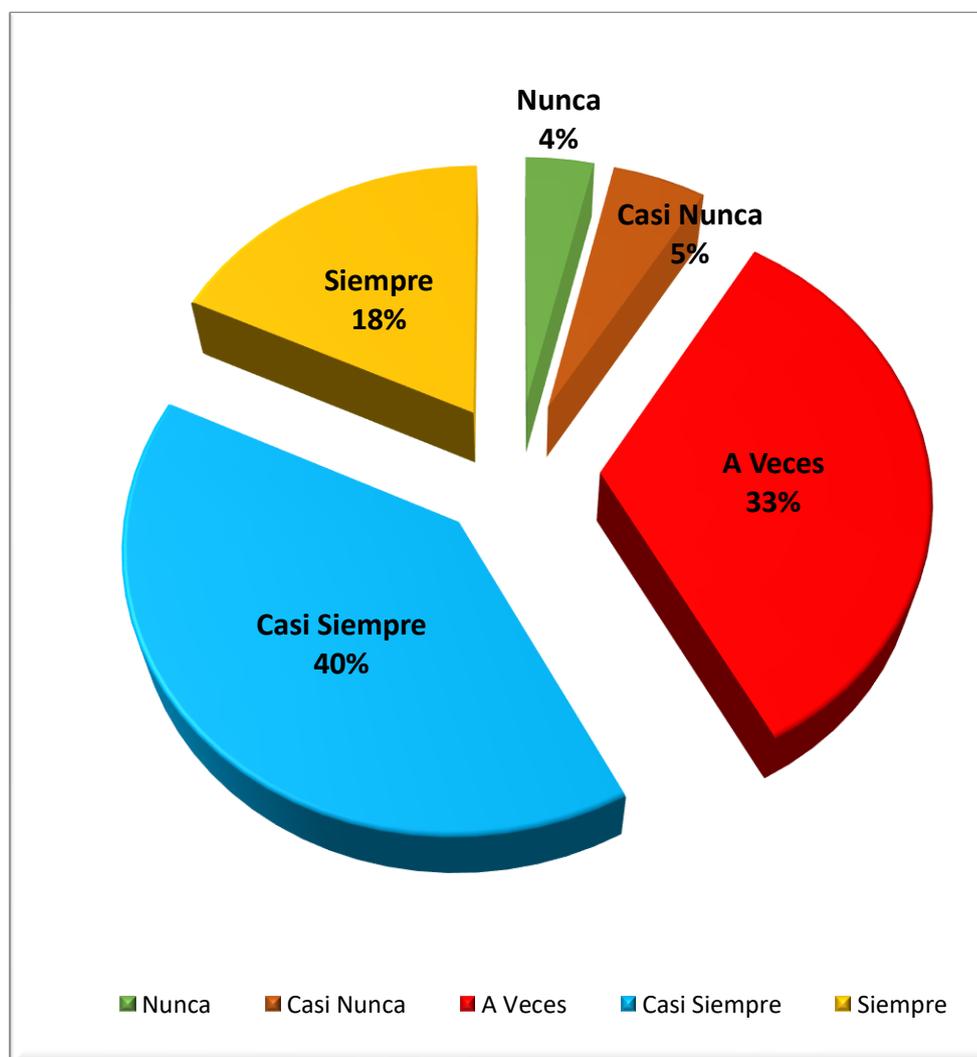


Gráfico N°31 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Resumen Acumulado de la Dimensión Productividad Laboral

(Incluye la suma de 5 preguntas que van de la 16 a la 20)

Tabla N°42 **Desempeño Laboral** (Variable) **Productividad Laboral** (Dimensión)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	15	6 %
Casi Siempre (CS)	135	55 %
Siempre (S)	95	39 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 6%, casi siempre el 55% y siempre el 39%, piensan que la productividad laboral forma parte del desempeño laboral.

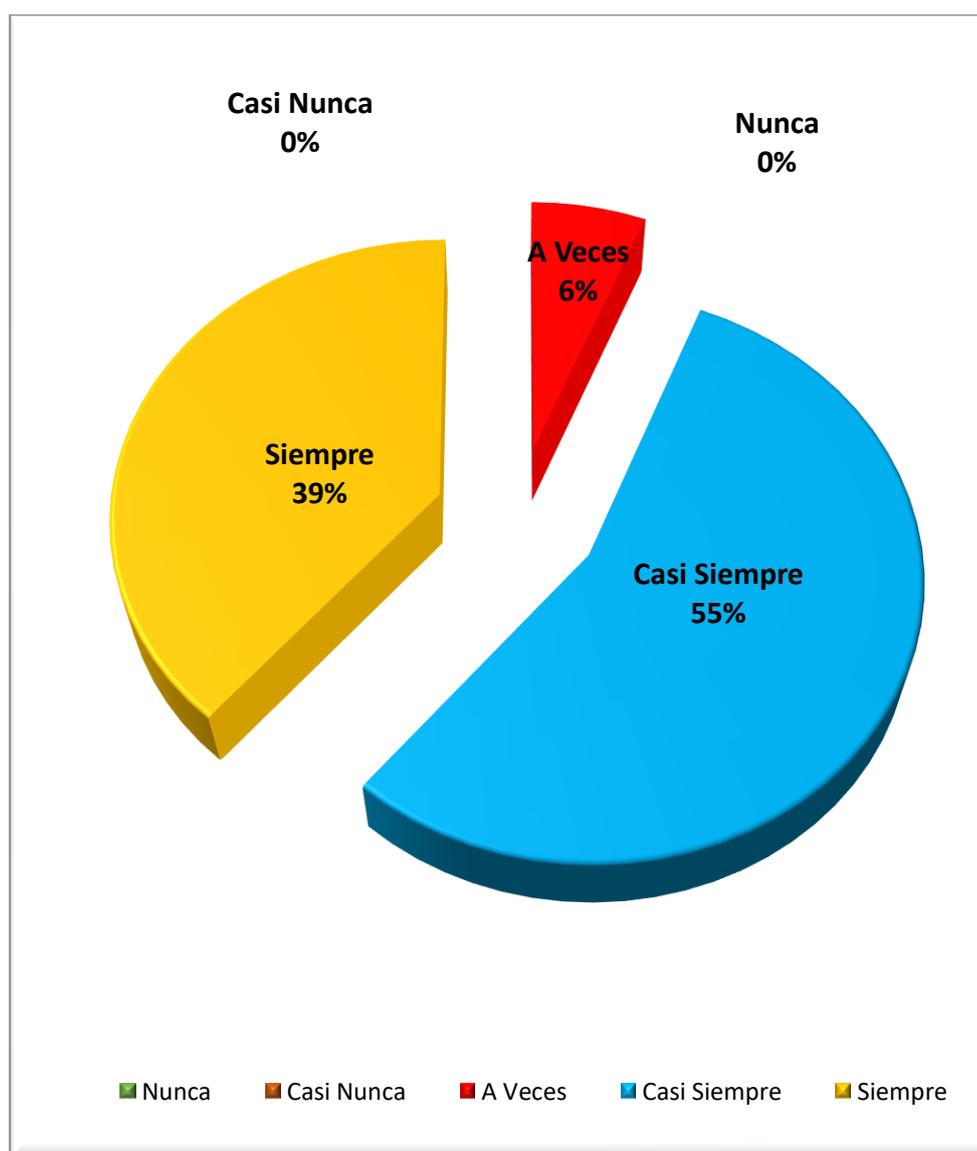


Gráfico N°32 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Resumen Acumulado de la Dimensión Eficacia Laboral

(Incluye la suma de 5 preguntas que van de la 21 a la 25)

Tabla N°43 **Desempeño Laboral** (Variable) **Eficacia Laboral** (Dimensión)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	6	2 %
Casi Siempre (CS)	114	47 %
Siempre (S)	125	51 %
Total	49	100 %

Se observa que los encuestados contestaron: a veces el 2%, casi siempre el 47% y siempre el 51%, piensan que la eficacia laboral forma parte del desempeño laboral.

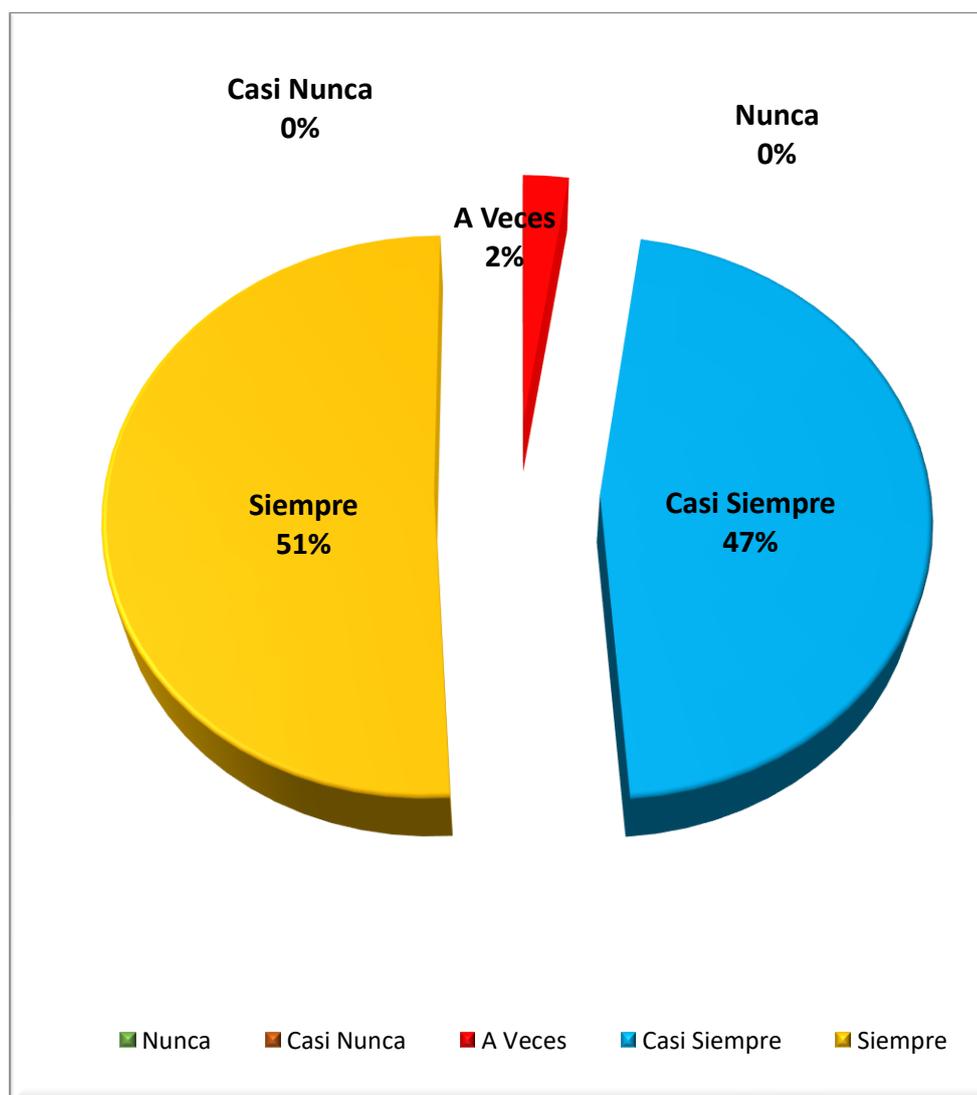


Gráfico N°33 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Resumen Acumulado de la Dimensión Eficiencia Laboral

(Incluye la suma de 5 preguntas que van de la 26 a la 30)

Tabla N°44 **Desempeño Laboral** (Variable) **Eficiencia Laboral** (Dimensión)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	30	12 %
Casi Siempre (CS)	99	41 %
Siempre (S)	116	47 %
Total	49	100 %

Se observa que los laboral forma parte del desempeño laboral.

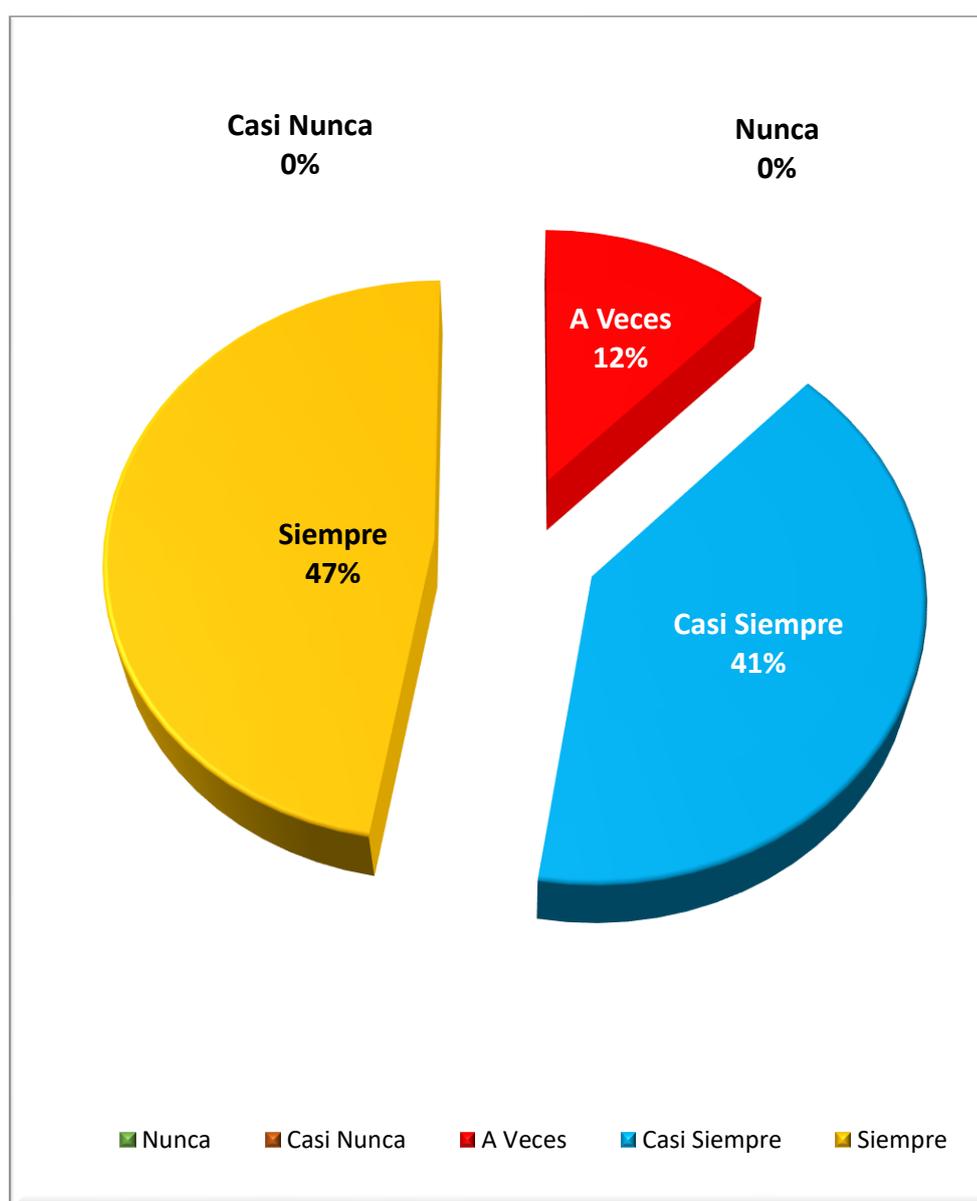


Gráfico N°34 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Información Demográfica de los participantes de la Encuesta

Tabla N°45 Edad

Años	Frecuencia	Porcentaje
Menores de 20 años	3	6 %
De 20 a 29 años	6	12 %
De 30 a 39 años	22	45 %
De 40 a 49 años	12	25 %
De 50 a Más años	6	12 %
Total	49	100 %

Se observa que entre los encuestados: el 6%, es menor de 20 años, el 12% tiene edad entre 20 y 29 años, el 45% tiene edad entre 30 y 39 años, el 25% tiene edad entre 40 y 49 años y el 12% tiene edad desde 50 a más años de edad.

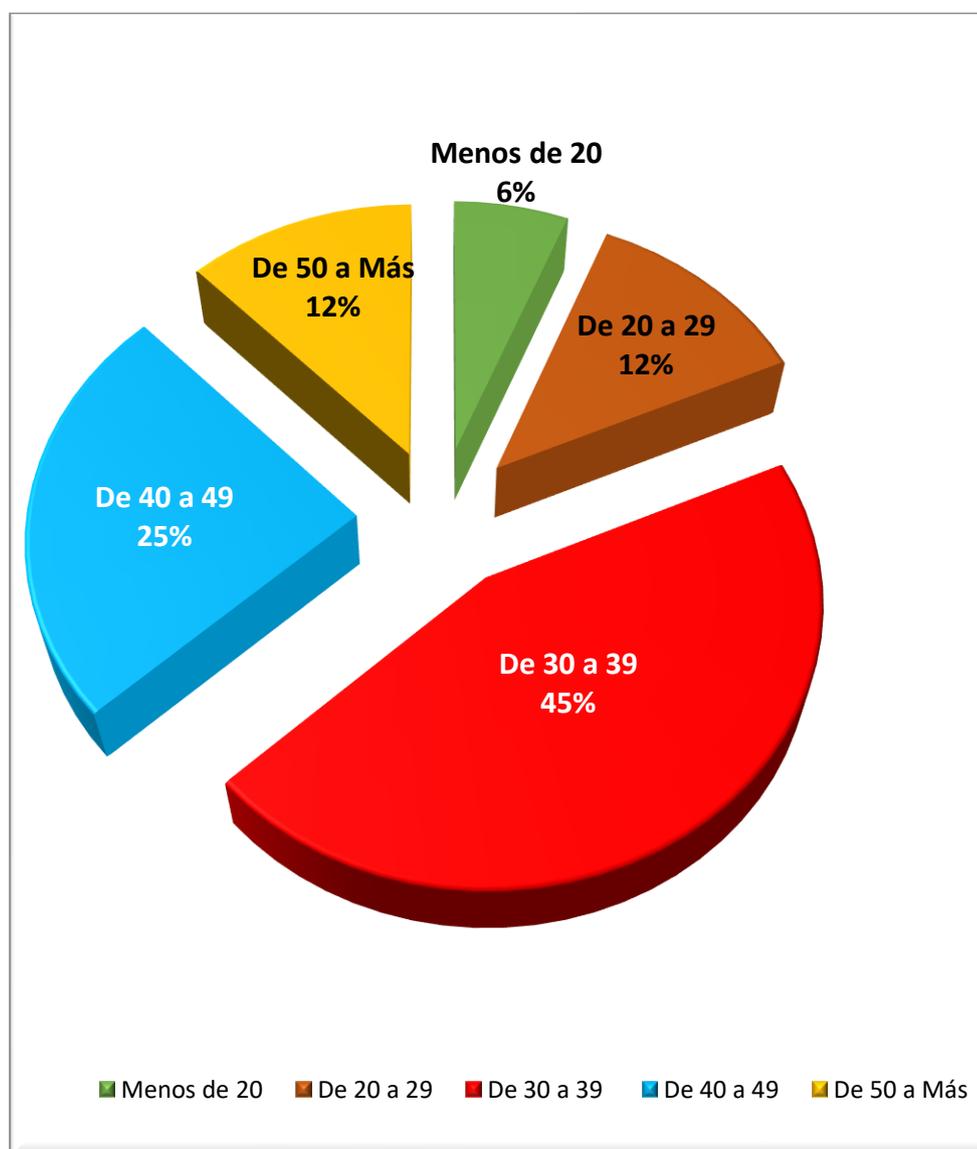


Gráfico N°35 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Información Demográfica de los participantes de la Encuesta

Tabla N°46 Sexo (Género)

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	19	39 %
Femenino	30	61 %
Total	49	100 %

Se observa que entre los encuestados: el 39% son Hombres y el 61% son mujeres.

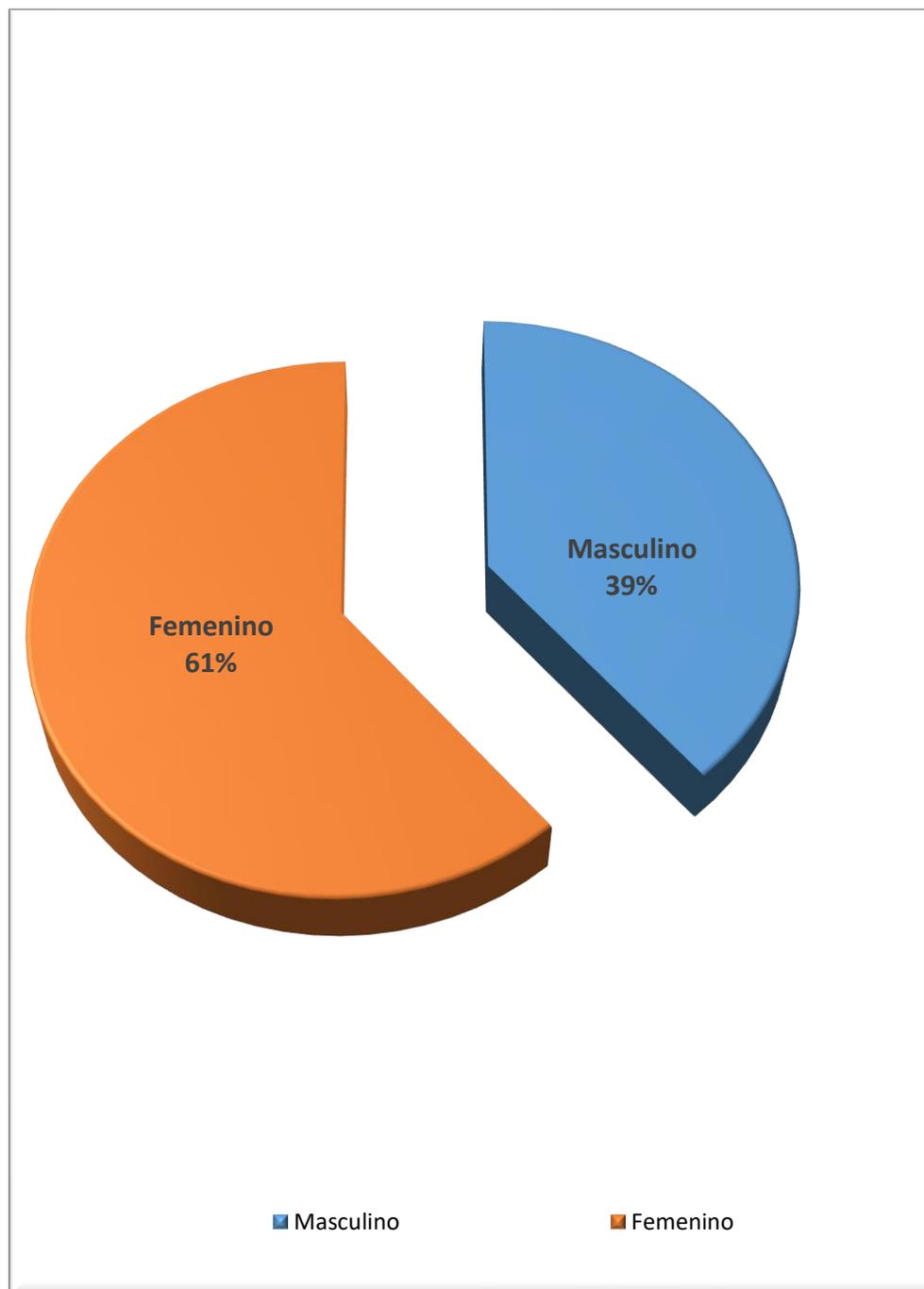


Gráfico N°36 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

Información Demográfica de los participantes de la Encuesta

Tabla N°47 Ocupación

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	15	30 %
Técnico	16	33 %
Auxiliar	18	37 %
Total	49	100 %

Se observa que entre los encuestados: el 30% son Profesionales, el 33% son Técnicos y el 37% son Auxiliares.

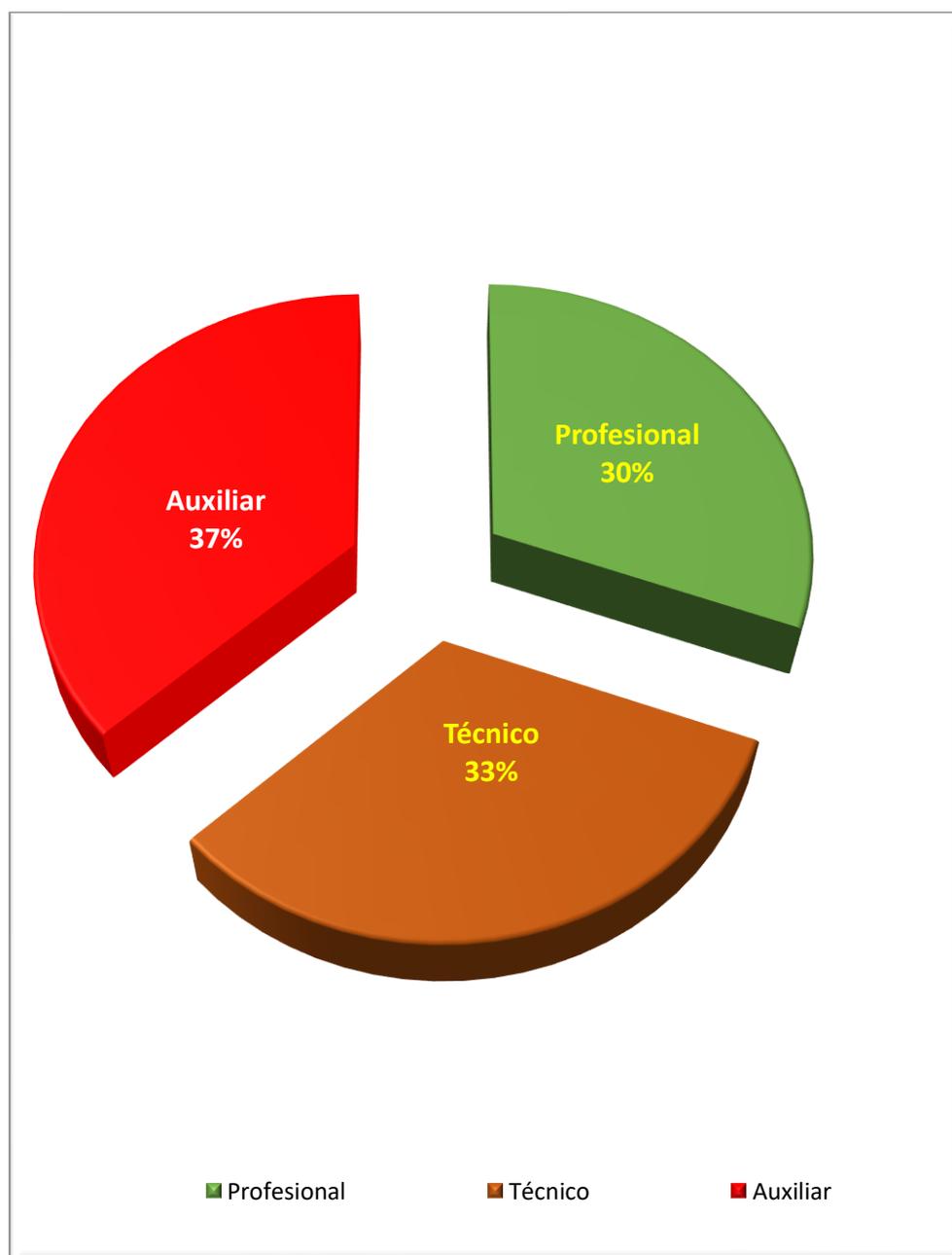


Gráfico N°37 Fuente Propia datos obtenidos de la encuesta resumida en anexo 5.

4.3 Discusión de resultados

En esta tesis de investigación, la razón y manejo de las dimensiones se expresan en la dimensión comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, y motivación laboral, razón por lo que el desempeño laboral es de principal importancia, porque tiene una relación con el clima organizacional del Hospital de Huaycán de Ate.

Al determinar la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán, esto indica que es importante mantener al personal motivados para lograr un ambiente adecuado, generando comportamiento positivo entre ellos, lo cual lleva al buen desempeño laboral en beneficio de la organización.

A esto Díaz (2015), en la investigación realizada confirma en una de sus conclusiones que, existe una relación significativa entre el factor maestría de motivación de logro y los factores de clima organizacional; satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los integrantes de una institución, unión y apoyo entre los trabajadores, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que, en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo.

Siendo importante considerar a este resultado, la conceptualización que hace Rodríguez (2014, p. 169), quien se refiere de clima laboral como las apreciaciones que se intercambian entre los colaboradores de una organización respecto al trabajo, las relaciones sociales, las condiciones de infraestructura en que éste se da, las

relaciones de trato entre el personal que tienen lugar en torno a él y las diversas reglamentaciones formales que afectan a dicho trabajo. Por otro lado Robbins (2014), explica que el desempeño laboral es la motivación, es la voluntad de realizar algo, en que la experiencia de la persona para satisfacer alguna necesidad delimita a ese algo (p. 100).

A ello, considerar que el manejo del clima organizacional y mantener el desempeño laboral en el Hospital de Huaycán, es un papel importante de la alta dirección de la institución.

Asimismo, al estudio de establecer que el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal se relaciona con la productividad laboral, indica que es una parte significativa ya que los servidores públicos se sienten incentivados mediante la comunicación donde puedan lograr una participación en la toma de decisiones, logrando con ello que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución.

A esto, podemos confirmar según el autor (Antonio, 2013), donde indica que la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional realizando la "ley de bivalencia" que relaciona de manera directa en las acciones de los participantes.

Igualmente, al estudio de conocer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal se relaciona directamente con la eficacia laboral, se entiende en este contexto que la eficacia es fundamental en el logro de los objetivos donde es

significativo que los servidores públicos estén motivados para el logro de sus metas propuestas en la Institución.

A ello se confirma según (Da Silva O.) quién señala que la eficacia, es el logro de los objetivos y resultados planteados, con la ejecución de acciones que permitan alcanzar las metas determinadas.

Así como, al estudio de establecer en qué medida el clima laboral mediante comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la eficiencia laboral, esto indica que la eficiencia en gran medida es determinada por la autonomía en el puesto de trabajo, ya que con ello el Servidor motivado aporta tranquilidad y confianza en las actividades encomendadas.

Así lo constata (Mejía), quien señala que la forma de obtener un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos hace referencia a la eficiencia.

En conclusión, existe una relación directa; positiva moderada entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral del Hospital de Huaycán de Ate. Resultado amparado por Dessler, donde indica que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y desempeño laboral.

En relación al resultado general, donde se aceptó la hipótesis general, hallamos que sí existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de del

Hospital de Huaycán, tal como lo señala Dessler. Quién menciona que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y desempeño laboral.

CONCLUSIONES

La investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- Conforme al Objetivo General, se planteó Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

El resultado obtenido es 13,45, siendo mayor al punto crítico de 7,81; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima organizacional si se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, en el año 2018. Considerando que se debe mantener un ambiente adecuado donde los colaboradores comprendan los aspectos que les rodea, de tal manera que el comportamiento permita aportar en beneficio del desempeño laboral en la institución.

- Con el Objetivo Específico 1, se planteó Establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la productividad laboral del Hospital de Huaycán, con el contraste de hipótesis relacionado con este objetivo se probó según el resultado obtenido es 13,45, que es mayor al punto crítico de 11,1; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018. Considerando que se debe mantener incentivado a los servidores públicos mediante la comunicación donde puedan lograr una participación en la toma de decisiones, logrando con ello que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución.

- Igualmente con el Objetivo Específico 2, es conocer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficacia laboral en el Hospital de Huaycán comprobó con el contraste de hipótesis se probó según el resultado obtenido es 16,83, que es mayor al punto crítico de 11,1; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente con la eficacia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018. Considerando que la eficacia es fundamental en el logro de los objetivos donde es importante que los servidores públicos se sientan motivados para el logro de sus metas propuestas en la Institución.

- Finalmente con el Objetivo Específico 3, es establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficiencia laboral en el Hospital de Huaycán comprobó con el contraste de hipótesis, se probó según el resultado obtenido es 23,0, que es mayor al punto crítico de 11,1); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, si se relaciona directamente en la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018. Considerando que la eficiencia en gran medida es determinada por la autonomía en el puesto de trabajo, ya que con ello el servidor público motivado aportará en gran medida tranquilidad y confianza en las actividades encomendadas.

- Otra conclusión que se observa de las estadísticas logradas de la encuesta, es que, en casi todas las preguntas, mayoritariamente, la respuesta fue siempre o casi siempre, es el caso de la pregunta 9 que dice, " Cuenta con los datos necesarios dentro de su puesto de trabajo", el 69% de los encuestados respondió casi siempre, cuenta con la información suficiente para trabajar.

RECOMENDACIONES

- El clima organizacional o laboral, en la actualidad es una variable intangible del negocio; un clima adecuado es tener definido hacia dónde va la compañía saber comunicarlo al personal de la empresa. La adecuada gestión del clima organizacional, no solo se traduce en la satisfacción de los trabajadores, sino que también tiene que ver con que la gente se sienta comprometida con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades que tiene a su cargo. Por ello se recomienda por parte de la empresa hacer las gestiones conveniente para hacer que el trabajador, no solo se sienta bien en el trabajo, sino que además se sienta identificado con su trabajo, con apego afectivo que precisamente con ello, genera un clima laboral que motive a los compañeros de labores a imitarle, haciendo más aun amena la estadía en el negocio y por ende la Eficiencia y la eficacia, serán los elementos para un desempeño exitoso, sin necesidad de inducirlos o presionarlos en el trabajo
- Un inadecuado manejo del clima organizacional en una institución trae como resultado que las propias personas “no se van a sentir energizadas ni emocionalmente identificadas con la empresa y eso repercute en los resultados de su área de trabajo y de la compañía”. Por ello se recomienda no descuidar este aspecto que no se gana con base al aspecto económico, ni aumentando el salario, el sentirse bien en una empresa, es sentirse identificado por ella, a la cual asistirá diariamente no pensando en cumplir una tarea, sino pensando que es un elemento más del soporte que necesita la empresa. En nuestro país se ha notado un avance importante en el cambio de mentalidad de las empresas en torno al clima organizacional durante los últimos años, que está encaminándose no solo al interior de las empresas privadas sino al interior de entidades públicas.

- Se percibe en el Hospital de Huaycán - Ate, la ausencia de fomento para desarrollar un adecuado clima organizacional, se puede visualizar algunos factores que no permiten encaminar correctamente a la institución, las relaciones de indiferencia entre nombrados y contratados, el deterioro de identificación hacia la institución, la presencia de desacuerdos, el desinterés de los servidores públicos, insensibilidad, son elementos que se podrían concebir para llevar el logro de los objetivos organizacionales de la institución. Pienso que la generación de un clima laboral en cualquier tipo de empresa, independientemente si es una industria de productos o de servicio, existen reglas muy conocidas para generar un ambiente de trabajo adecuado, por ello recomiendo que las autoridades comuniquen los beneficios que pueden lograr los trabajadores si cumplen sus funciones con eficiencia, evitando quejas, a la vez, estas autoridades deben aprender a escuchar al trabajador, que es uno de los factores que más lo irrita y naturalmente, de esa manera, se pierde todo interés de crear un clima donde la tarea no sea un trabajo, sino una actividad de utilidad para la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2014). *Comportamiento organizacional*. Argentina: Granica S.A.
- Andrade, S. (enero de 2015). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Antonio, P. (Marzo de 2013). <http://www.monografias.com/trabajos4/comuniciteori/comuniciteori.shtml>.
- Arizmendi Díaz, E. (Junio de 2015). *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. México, México.
- Bain. (2013). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Beatriz, M. R. (2013). *Gestión del talento humano por competencias para la empresa de las artes gráficas*. México.
- Chiavenato. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw HILL.
- Chiavenato, I. (Noviembre de 2014). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Coontz. (2013). *Elementos de administración*. McGraw Hill Interamericana (5° edición ed.). México.
- Coulter, R. (Noviembre de 2013). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Coulter, R. y. (Enero de 2013). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- D'Alessio, F. (2013). *Administración de las Operaciones Productivas* (10 edición ed.). México: Pearson.
- Dessler. (2014). *Administración de Personal*. Madrid: Madrid.

- Española, R. A. (enero de 2013). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Ghiselli. (2013). *Administración de Personal*.
- Oscoco Peralta, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*. Andahuaylas.
- Paz, C., & Gonzales, D. (23 de agosto de 2013). *Productividad y competitividad*. Alfa & Omega, 1. Recuperado el 18 de julio de 2015, de <http://nulan.mdp.edu.ar>
- Robbins, D. (2014). *Administración de recursos humanos* (1^o edición ed.). México: Limusa S.A.
- Rodríguez Aranda, L. d. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional en la dirección general de recursos humanos de la secretaría de desarrollo social del gobierno federal*. México, México.
- Rodríguez Mansilla, D. (2015). *Gestión organizacional*. Chileno: P y V.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15^a ed.). México: Edit. Pearson.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administración* (8^a ed.). México: Edit. McGraw-Hill
- Figuroa, R. (2013). *Clima organizacional y Síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. Tesis de maestría publicada, Universidad Autónoma de Querétaro, México. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/1376/RI001134.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Mino, E. (2014). "Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de

Lambayeque”, (Tesis de pregrado). Perú. Recuperado de:
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/108?locale=de>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: Edit. McGraw-Hill.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). México: Edit. Pearson

Ccollana, Y. (2014). *Rotación del personal, Absentismo laboral y Productividad de los trabajadores*. Revista de ciencias empresariales de la universidad de San Martín de Porres, (págs. 53-62). Obtenido de
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoinvestigacion/>.

Montoya, E. (2014). Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Tesis de Licenciatura. UPC. Perú. Recuperado de
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/581494>

Oscoco Peralta, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*. Andahuaylas, Perú. Recuperado de
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAE-Oscoco%20Peralta-gestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, E. (2015) *Clima organizacional y la calidad de servicio de las sedes judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martín – 2015*. (Título de pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ríos, E. (2016). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto en el año 2016*. Universidad Alas Peruanas, (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12054>
- Inocente, M. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación año 2016* (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°01
Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El clima organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital de Huaycán de Ate, 2018</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Comunicación Interpersonal</p> <p>Autonomía para toma de decisiones</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>Método:</p> <p>Método científico</p> <p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel:</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño es correlacional causal, no experimental.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿En qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la productividad laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.</p>		<p>El esquema es:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M= Muestra</p> <p>= Variable independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p>

<p>¿En qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficacia laboral en el Hospital de Huaycán - Ate 2018?</p>	<p>Conocer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficacia laboral en el Hospital de Huaycán - Ate 2018.</p>	<p>El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la eficacia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Productividad Laboral Eficacia laboral Eficiencia laboral</p>	<p>= Variable dependiente: Desempeño laboral R = Relación entre las variables de estudio</p> <p>Población: El número de servidores públicos, desempeñado funciones administrativas en el Hospital de Huaycán – Ate 2018.</p>
<p>¿En qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán - Ate 2018?</p>	<p>Establecer en qué medida el clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán - Ate 2018.</p>	<p>El clima laboral mediante la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación del personal, se relaciona directamente con la eficiencia laboral del Hospital de Huaycán – Ate 2018.</p>		

ANEXO N°02

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable independiente:	Es el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural.	Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal. • Los canales de comunicación. • Entendimiento de mensajes en la organización. • Los conocimientos importantes • Organigrama institucional. 	Cuestionario
Clima organizacional	Fuente: (Ivancevich, 2015)	Autonomía para toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisión en el puesto. • Responsabilidad • Conocer las exigencias del puesto. • Cuenta con datos • Horario del trabajo. 	Escala de valoración tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Definición operacional: El clima organizacional, va acorde al buen ambiente que perciben los trabajadores, ya sea en el aspecto de la comunicación interpersonal, autonomía y motivación laboral.	Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Los beneficios de salud que recibe • De acuerdo con la remuneración • Aspiraciones del trabajador. • El medio ambiente • Periodo vacacional adecuado 	

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable dependiente: Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Fuente: Chiavenato (2015)	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas asignadas con eficiencia. • Cumple con su trabajo • Nivel de producción. • Cumplimiento de las metas del trabajador • Cumple con objetivos institucionales. 	Cuestionario
	Definición operacional	Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento del puesto • Percepción del nivel de calidad de trabajo • Realiza sus actividades 	Escala de valoración tipo Likert
	El adecuado desempeño laboral se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral. Los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.	Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal. • Nivel de conocimientos técnicos. • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Nivel de adaptabilidad del trabajador. • Trabajo en tiempo óptimo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ANEXO N°03



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional de Administración y Sistemas
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital de Huaycán - Ate. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad : () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nro.	ITEM	1	2	3	4	5
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL		1	2	3	4	5
1	Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.					
2	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores.					
3	Entiende los mensajes que se emiten dentro de la institución.					
4	Su conocimiento es importante para su comunicación dentro de la institución.					
5	El organigrama de la institución le permite tener mayor comunicación con otras áreas.					
AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES		1	2	3	4	5
6	Toma decisiones en su puesto de trabajo.					
7	Es responsable del trabajo que realiza.					
8	Conoce las exigencias del trabajo.					
9	Cuenta con los datos necesarios dentro de su puesto de trabajo.					
10	El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto.					
MOTIVACIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
11	Los beneficios de salud que brinda la institución son adecuadas.					
12	Está de acuerdo con asignación salarial.					
13	Sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la institución.					
14	El medio ambiente laboral propicia el adecuado desempeño.					
15	El periodo de vacaciones es adecuado					

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
PRODUCTIVIDAD LABORAL		1	2	3	4	5
16	Logra eficientemente las tareas asignadas.					
17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución.					
18	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.					
19	Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución.					
20	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución.					
EFICACIA		1	2	3	4	5
21	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
22	Cumple con las tareas asignadas.					
23	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.					
24	Logra desarrollar su trabajo con calidad.					
25	Logra realizar las actividades que se le ha asignado.					
EFICIENCIA LABORAL		1	2	3	4	5
26	Considera responsable su accionar en el trabajo.					
27	El nivel de conocimiento que posee, permite un desenvolvimiento exigido por la institución.					
28	Su cooperación es importante en su centro de trabajo.					
29	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.					
30	Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO N 04
RESUMEN ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL		1	2	3	4	5
1	Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.	0	0	12	22	15
2	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores.	0	3	27	14	0
3	Entiende los mensajes que se emiten dentro de la institución.	0	6	12	25	0
4	Su conocimiento es importante para su comunicación dentro de la institución.	0	0	6	27	16
5	El organigrama de la institución le permite tener mayor comunicación con otras áreas.	3	3	21	19	3
AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES		1	2	3	4	5
6	Toma decisiones en su puesto de trabajo.	0	3	24	19	3
7	Es responsable del trabajo que realiza.	0	0	0	21	28
8	Conoce las exigencias del trabajo.	0	3	0	18	28
9	Cuenta con los datos necesarios dentro de su puesto de trabajo.	0	0	9	34	6
10	El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto.	0	0	9	31	9
MOTIVACIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
11	Los beneficios de salud que brinda la institución son adecuadas.	0	3	34	12	0
12	Está de acuerdo con asignación salarial.	12	16	18	0	3
13	Sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la institución.	3	0	31	15	0
14	El medio ambiente laboral propicia el adecuado desempeño.	0	0	31	15	3
15	El periodo de vacaciones es adecuado	9	0	12	16	12
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
PRODUCTIVIDAD LABORAL		1	2	3	4	5
16	Logra eficientemente las tareas asignadas.	0	0	0	24	25
17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución.	0	0	0	30	19
18	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.	0	0	3	30	16
19	Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución.	0	0	3	27	19
20	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución.	0	0	9	24	16
EFICACIA		1	2	3	4	5
21	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.	0	0	0	30	19
22	Cumple con las tareas asignadas.	0	0	0	21	28
23	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.	0	0	6	12	31
24	Logra desarrollar su trabajo con calidad.	0	0	0	24	25
25	Logra realizar las actividades que se le ha asignado.	0	0	0	27	22
EFICIENCIA LABORAL		1	2	3	4	5
26	Considera responsable su accionar en el trabajo.	0	0	6	18	25
27	El nivel de conocimiento que posee, permite un desenvolvimiento exigido por la institución.	0	0	12	21	16
28	Su cooperación es importante en su centro de trabajo.	0	0	9	15	25
29	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.	0	0	0	24	25
30	Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.	0	0	3	21	25

Resumen Estadístico por Dimensión de Desempeño Laboral

ITEM		1	2	3	4	5
Variable	Variable: Clima Laboral (incluye 15 preguntas)	27	37	246	293	132
Dimensión	Dimensión: Productividad Laboral (incluye 5 preguntas)	0	0	15	135	95
Dimensión	Dimensión: Eficacia (incluye 5 preguntas)	0	0	6	114	125
Dimensión	Dimensión: Eficiencia Laboral (incluye 5 preguntas)	0	0	30	99	116

Resumen Estadístico de Datos Demográficos

EDAD	
Años	Frecuencia
Menores de 20 años	3
De 20 a 29 años	6
De 30 a 39 años	22
De 40 a 49 años	12
De 50 a Más años	6
Total	49

SEXO	
Tipo	Frecuencia
Masculino	19
Femenino	30
Total	49

OCUPACIÓN	
Tipo	Frecuencia
Profesional	15
Técnico	16
Auxiliar	18
Total	49

ANEXO N°05:

Tabla CHI – CUADRADO

(Puntos críticos para decisiones en la prueba de hipótesis)

GI	$\chi^2_{0,995}$	$\chi^2_{0,99}$	$\chi^2_{0,975}$	$\chi^2_{0,95}$	$\chi^2_{0,90}$	$\chi^2_{0,75}$	$\chi^2_{0,50}$	$\chi^2_{0,25}$	$\chi^2_{0,10}$	$\chi^2_{0,05}$	$\chi^2_{0,025}$	$\chi^2_{0,01}$	$\chi^2_{0,005}$
1	7,88	6,63	5,02	3,84	2,71	1,32	0,455	0,102	0,016	0,004	0,001	0,0002	0,000
2	10,6	9,21	7,38	5,99	4,61	2,77	1,39	0,575	0,211	0,103	0,051	0,0201	0,010
3	12,8	11,3	9,35	7,81	6,25	4,11	2,37	1,21	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,9	13,3	11,1	9,49	7,78	5,39	3,36	1,92	1,06	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,7	15,1	12,8	11,1	9,24	6,63	4,35	2,67	1,61	1,15	0,831	0,554	0,412
6	18,5	16,8	14,4	12,6	10,6	7,84	5,35	3,45	2,20	1,64	1,24	0,872	0,676
7	20,3	18,5	16,0	14,1	12,0	9,04	6,35	4,25	2,83	2,17	1,69	1,24	0,989
8	22,0	20,1	17,5	15,5	13,4	10,2	7,34	5,07	3,49	2,73	2,18	1,65	1,34
9	23,6	21,7	19,0	16,9	14,7	11,4	8,34	5,90	4,17	3,33	2,70	2,09	1,73
10	25,2	23,2	20,5	18,3	16,0	12,5	9,34	6,74	4,87	3,94	3,25	2,56	2,16
11	26,8	24,7	21,9	19,7	17,3	13,7	10,3	7,58	5,58	4,57	3,82	3,05	2,60
12	28,3	26,2	23,3	21,0	18,5	14,8	11,3	8,44	6,30	5,23	4,40	3,57	3,07
13	29,8	27,7	24,7	22,4	19,8	16,0	12,3	9,30	7,04	5,89	5,01	4,11	3,57
14	31,3	29,1	26,1	23,7	21,1	17,1	13,3	10,2	7,79	6,57	5,63	4,66	4,07
15	32,8	30,6	27,5	25,0	22,3	18,2	14,3	11,0	8,55	7,26	6,26	5,23	4,60
16	34,3	32,0	28,8	26,3	23,5	19,4	15,3	11,9	9,31	7,96	6,91	5,81	5,14
17	35,7	33,4	30,2	27,6	24,8	20,5	16,3	12,8	10,1	8,67	7,56	6,41	5,70
18	37,2	34,8	31,5	28,9	26,0	21,6	17,3	13,7	10,9	9,39	8,23	7,01	6,26
19	38,6	36,2	32,9	30,1	27,2	22,7	18,3	14,6	11,7	10,1	8,91	7,63	6,84
20	40,0	37,6	34,2	31,4	28,4	23,8	19,3	15,5	12,4	10,9	9,59	8,26	7,43
21	41,4	38,9	35,5	32,7	29,6	24,9	20,3	16,3	13,2	11,6	10,3	8,90	8,03
22	42,8	40,3	36,8	33,9	30,8	26,0	21,3	17,2	14,0	12,3	11,0	9,54	8,64
23	44,2	41,6	38,1	35,2	32,0	27,1	22,3	18,1	14,8	13,1	11,7	10,2	9,26
24	45,6	43,0	39,4	36,4	33,2	28,2	23,3	19,0	15,7	13,8	12,4	10,9	9,89
25	46,9	44,3	40,6	37,7	34,4	29,3	24,3	19,9	16,5	14,6	13,1	11,5	10,5
26	48,3	45,6	41,9	38,9	35,6	30,4	25,3	20,8	17,3	15,4	13,8	12,2	11,2
27	49,6	47,0	43,2	40,1	36,7	31,5	26,3	21,7	18,1	16,2	14,6	12,9	11,8
28	51,0	48,3	44,5	41,3	37,9	32,6	27,3	22,7	18,9	16,9	15,3	13,6	12,5
29	52,3	49,6	45,7	42,6	39,1	33,7	28,3	23,6	19,8	17,7	16,0	14,3	13,1
30	53,7	50,9	47,0	43,8	40,3	34,8	29,3	24,5	20,6	18,5	16,8	15,0	13,8
40	66,8	63,7	59,3	55,8	51,8	45,6	39,3	33,7	29,1	26,5	24,4	22,2	20,7
50	79,5	76,2	71,4	67,5	63,2	56,3	49,3	42,9	37,7	34,8	32,4	29,7	28,0
60	92,0	88,4	83,3	79,1	74,4	67,0	59,3	52,3	46,5	43,2	40,5	37,5	35,5
70	104,2	100,4	95,0	90,5	85,5	77,6	69,3	61,7	55,3	51,7	48,8	45,4	43,3
80	116,3	112,3	106,6	101,9	96,6	88,1	79,3	71,1	64,3	60,4	57,2	53,5	51,2

ANEXO N°06**Consentimiento informado**

Consentimiento informado para recolección de datos:

Yo. _____ Identificado(a) con DNI N° _____, acepto participar de manera voluntaria del proceso de recolección de datos para el proyecto en mención, realizado por el investigador: Giuliana Jessica Zuñiga Suazo.

Consiento en la participación del proyecto de investigación y/o estudio, así mismo me comprometo en manifestar con sinceridad las preguntas del cuestionario de acuerdo a lo presentado por el investigador.

Así como, autorizo a que lo conversado durante las entrevistas o sesiones de trabajo sea grabado en audio, y los datos que se obtengan del proceso de investigación sean utilizados, para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Manifiesto que los investigadores me han expuesto la importancia, el objetivo y alcances de dicha investigación.

Nombre del Participante: Fecha:

Firma del Participante:.....

ANEXO N°07

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
CUESTIONARIO

1. Datos generales

- a) Apellido y nombres del informante: MG. FAJARDO MAGALLANES, CESAR
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPLA
 c) Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 d) Autor (a) del instrumento: QUIJANA JESSICA ZUÑIGA SUAZO
 e) Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL2. Aspectos de validación HOSPITAL DE HUAYCAÑ, ATE - 2018

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. Organización		Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....					X
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.				X	
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación				X	
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: MUY BUENO4. Promedio de valoración: 70%


Firma

Fecha: 13-04-18Nombre: DR. Cesar E. Fajardo MagallanesDNI Nro: 25697163Teléfono: 988026402



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

CUESTIONARIO

1. DATOS GENERALES

- a. Apellido y Nombres del informante: MG. BAZAN PALOMO, NELSON
 b. Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPLA
 c. Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 d. Autor a) del instrumento: GIULIANA JESSICA ZAÑIGA SUAZO
 e. Especialidad: ADMINISTRACIÓN
 Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN, DTE - 2018

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS		Deficiente (01 - 20)	Regular (21 - 40)	Buena (41 - 60)	Muy Buena (61 - 80)	Excelente (81 - 100)
	Cualitativos	Cuantitativos					
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del						X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores						X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X	
10. PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación.					X	
PROMEDIO DE LA VALORIZACIÓN CUANTITATIVA							

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: MOY BUENO

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70?

Firma

Fecha: 12-04-18

Nombre: NELSON BAZAN PALOMO

DNI N°: 10381691

Teléfono: 987338167



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

CUESTIONARIO

1. DATOS GENERALES

- a. Apellido y Nombres del informante: MG. BAZAN CABANILLAS NELSON ALDOES
 b. Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPLA
 c. Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 d. Autor a) del instrumento: GIJANA JESSICA ZÚNIGA SUAZO
 e. Especialidad: ADMINISTRACIÓN
 Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE HUAYCAN, ATE- 2018

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS		Deficiente (01 - 20)	Regular (21 - 40)	Buena (41 - 60)	Muy Buena (61 - 80)	Excelente (81 - 100)
	Cualitativos	Cuantitativos					
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del						X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores						X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X	
10. PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación.					X	
PROMEDIO DE LA VALORIZACIÓN CUANTITATIVA							

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: MOY BUENO

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70%


 Firma
 Fecha: 13-04-18
 Nombre: Mg. Nelson Aldo Bazan Cabanillas
 DNI N°: 06254460
 Teléfono: 998899154