

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FILIAL CHINCHA**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**



**EL CLIMA LABORAL Y LA MOTIVACION DE LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL SAN JOSE
DE LA PROVINCIA DE CHINCHA
EN EL AÑO
2018**

**TESIS
PRESENTADO POR LAS BACHILLER
• ALCALA CAVERO LIZBETH
• GUIA CARBAJAL EVELYN FIORELLA**

**PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

**CHINCHA - PERU
2019**

ASESOR(A):

Mg. PALOMINO HUAMAN, ROSA MERCEDES

AGRADECIMIENTO

A nuestras madres que gracias a su delicadeza y apoyo han sido nuestra fortaleza para poder guiarnos durante la trayectoria de este trabajo.

A nuestros familiares, y también a nuestras amistades que nos apoyaron en la elaboración de nuestra tesis de investigación en especial al Hospital San José de Chincha y cada uno de sus trabajadores que colaboraron para realizar dicha investigación.

A nuestra asesora Mg. Rosa Palomino Huamán por su dedicación y paciencia, de igual forma a los profesionales de la Facultad de Administración de Negocios “Universidad Privada San Juan Bautista” por instruir durante esta trayectoria en nuestra formación académica y profesional.

Las Autoras

DEDICATORIA

A Dios, por permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestra carrera profesional, por guiar siempre nuestro camino y con su bendición poder lograr cada una de nuestras metas propuestas.

A nuestros padres, por sus valores inculcados a través de nuestras vidas y por su apoyo incondicional que con sus palabras de aliento y motivación no nos dejaron decaer para que siguiéramos adelante y poder realizar dicho trabajo de investigación.

A nuestras familias, por su apoyo en cada momento de nuestras vidas y así lograr convertirnos en profesionales exitosa.

RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó con el propósito de verificar y delimitar la relación que existe entre el clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha. El estudio realizado es correlacional, debido a que se verificará si las dos variables clima laboral y motivación se encuentran relacionadas o no.

Se observa que la muestra lo conforman 83 trabajadores del Hospital san José. Los instrumentos de evaluación utilizados en la recolección de la información fueron dos cuestionarios, donde estos fueron validados por expertos.

Los resultados evidenciaron que en la hipótesis general se encuentra el valor de significancia, es decir el valor crítico observado que es $0.00 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el clima laboral si tiene una conexión directa en la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018, porque en los resultados estadísticos se observa que son favorables, por lo cual ayuda en el trabajo de investigación en la relación del clima laboral y la motivación, la responsabilidad, recompensa, compensación salarial y productividad laboral.

PALABRAS CLAVES: EL CLIMA LABORAL Y LA MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES

ABSTRACT

The research work was developed with the purpose of verifying the relationship that exists between the work climate and the motivation of the workers of the San José Hospital in the province of Chincha. The study carried out is correlational, since it will be verified whether the two variables work climate and motivation are related or not.

It is observed that the sample 1 consists of 83 workers of the Hospital San José. The evaluation instruments used in the collection of the information were two questionnaires, where they were validated by experts.

The results showed that in the general hypothesis the value of significance is found, that is, the observed critical value that is $0.00 < 0.05$; then the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is to say that the labor climate does have a direct connection in the motivation of the workers of the San José Hospital in the province of Chincha in 2018, because in the statistical results he observes that they are favorable, which is why he helps in the research work in the relationship of the work climate and motivation, in the responsibility, reward, salary compensation and labor productivity.

KEY WORDS: THE WORKING CLIMATE AND THE MOTIVATION IN THE WORKERS

PRESENTACION

El siguiente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de poder evaluar el clima laboral y la motivación de los trabajadores del hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

El marco interno entre los miembros de la organización tiene relación directa con el grado de motivación de los integrantes. El vocablo clima laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente laboral.

El clima laboral es el medio o lugar apropiado en el cual los servidores trabajan, ya sea un área de trabajo o la organización entera. También es considerado como una técnica que refleja el estilo de vida de una organización para con sus trabajadores. Esto quiere decir que cada organización cuenta con una cultura y diferentes métodos en la cual lleva a la acción. De tal forma que puede intervenir en el tema de la motivación como también la satisfacción en el trabajo.

El clima laboral puede resultar de forma positiva como también negativa; por lo tanto, los trabajadores tienen que tener en cuenta que un clima positivo se obtendrá muchos beneficios que será de utilidad en el ámbito laboral. La motivación es el deseo de esfuerzo para alcanzar metas de la organización de esta forma poder satisfacer

necesidades individuales. Esto quiere decir que las personas que se sientan motivadas van a poder desarrollar mejor sus labores y se obtendrá como resultado positivo, tanto para la empresa como para el individuo. Se considera que la fuerza está relacionada con las metas propuestas de la empresa y es semejante con ella.

La motivación de los trabajadores se considera como la parte más importante de toda la organización en la cual requiere de esfuerzo, energía como también la propia conducta del trabajador, esto ayuda a que se sienta más cómodo en el lugar donde se está desempeñando y así podrá lograr de la manera más fácil los objetivos propuestos.

También busca la responsabilidad y la oportunidad de alcanzar y tener éxito. Como parte principal también deben ser tratados y escuchados de tal forma que se pueda considerar su importancia como ser humano.

El clima laboral presenta cambios a lo largo de la vida que puede resultar favorable o como también negativo. Un buen clima laboral señala que la empresa obtenga logros, poder, productividad, satisfacción, innovación y bajos conflictos. En cambio, un mal clima laboral representa la falta de comunicación, falta de identificación y esto hará que los miembros de la empresa abandonen sus puestos.

En las investigaciones realizadas nos dice que el clima laboral es unas herramientas principales para los especialistas como son los directivos y los de recursos humanos quienes son los que diagnostican el funcionamiento organizacional y como consecuencia sirve de suma importancia para poder comprender el

comportamiento o situación de las personas y de acuerdo con ellos determinar la toma de decisiones que servirá para poder planificar nuevos argumentos.

El clima laboral y la satisfacción permiten que los empleados puedan expresar su opinión libremente referente al cargo de la organización y a la vez hacer saber cómo se sienten en la empresa.

El estudio del clima laboral promueve a la retroalimentación en cada proceso determina los comportamientos organizacionales, autorizando una transformación en las conductas, como también en las actitudes de cada trabajador de la empresa, indicando en lo organizacional y en los subsistemas.

Nuestra investigación tiene el propósito de poder manifestar la relación que existe entre el clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José.

De tal forma está compuesta por cinco capítulos, lo cual se tiene en cuenta un orden constituido por el reglamento de la “Universidad Privada San Juan Bautista”.

En el siguiente **capítulo I:** Detalla la formulación del problema, cual es nuestro planteamiento y cual sería nuestra justificación como trabajo de investigación y por último se determinará los objetivos propuestos.

En el siguiente **capítulo II:** Encontramos el marco conceptual, que se desarrollara la exploración de diversas tesis a nivel internacional, como nacional y

regional, luego se detallara los conceptos de los diferentes términos de nuestra investigación.

En el siguiente **capítulo III**: Abordamos el método de la investigación que se investigará de acuerdo con el tipo de estudio, teniendo en cuenta lugar de estudio, como también población y por último la muestra, también se utilizará técnica e instrumentos que nos servirá para la recolección de datos, y así se podrá realizar un diseño para determinar la recolección de datos y una serie de proceso que nos conducirá a nuestra prueba de datos.

En el siguiente **capítulo IV**: se presenta el análisis de los resultados obtenidos en dicha investigación y de acuerdo con eso se obtendrá los resultados.

En el siguiente **capítulo V**: Nos habla de las conclusiones y recomendaciones, en que se detalla de acuerdo con la investigación obtenida llegando a un resultado final y por ultimo las sugerencias.

Finalizando con las referencias bibliográficas, la bibliografía y por últimos los anexos.

LAS AUTORAS

INDICE

CARATULA	i
ASESOR(A):	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
PRESENTACION	vii
INDICE	xi
LISTA DE TABLAS	xvi
LISTA DE GRAFICOS	xviii
LISTA DE ANEXOS	xix
CAPITULO I: EL PROBLEMA	20
1.1 Planteamiento del problema	20
1.2 Formulación del problema	22
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3. Justificación	23
1.3.1. Justificación teórica	23
1.3.2. Justificación metodológica.....	25
1.3.3 Justificación práctica	26
1.3.4. Justificación legal	27

1.4. Delimitación del área de estudio	33
1.5 Limitaciones de la investigación	33
1.6 Objetivos.....	34
1.6.1. Objetivo general	34
1.6.2. Objetivos específicos	34
1.7. Proposito.....	35
CAPITULO II: MARCO TEORICO	37
2.1 Antecedentes bibliograficos.....	37
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional	37
2.1.2 Antecedentes nivel nacional.....	42
2.1.3 Antecedentes regional.....	45
2.2 Bases teoricas.....	48
PRIMERA PARTE: EL CLIMA LABORAL.....	48
1. Definición	48
2. La Importancia del Clima Laboral	48
3. Cómo realizar un diagnóstico de clima laboral en una empresa	51
4. Características de un buen clima laboral.....	51
5. Elemento de prueba para un buen clima laboral:	53
6. El clima y Sub-clima laboral	54
7. Importancia de los compañeros para generar un buen clima laboral	54
8. Cómo lograr conseguir un buen ambiente de trabajo.....	55

9. Clima laboral negativo	56
10. Causas del mal clima laboral	56
11. Consecuencias del mal clima laboral en los trabajadores	57
SEGUNDA PARTE: LA MOTIVACION	58
1. Motivación.....	58
2. Tipos de Motivación	59
2.1 Motivación intrínseca	59
2.2 Ventajas	60
2.3 Motivación extrínseca	60
3. Clasificación Teórica sobre la Motivación.....	61
4. Jerarquía de las necesidades de Maslow	62
5. Teoría X y Teoría Y	63
6. Teoría de los dos factores de Herzberg	63
7. Técnica de motivación laboral por el psicólogo Gonzales (2018).....	64
2.3 Marco conceptual.....	67
2.4 Hipótesis	67
2.4.1 Hipótesis General	68
2.4.2 Hipótesis Específicas	68
2.5 Variables.....	68
2.5.1 Variable Independiente	68
2.5.2 Variable Dependiente	69

2.6 Definición operacional de términos	72
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	80
3.1 Tipo de estudio.....	80
3.2 Área de estudio	82
3.3 Población y muestra	82
3.3.1 Población.....	82
3.3.2 Muestra	84
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	88
3.4.1 Técnica de recolección de datos.....	88
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	88
3.5 Diseño de recolección de datos	90
3.6 Procesamiento y análisis de datos	90
3.7.1 Procesamiento de datos	90
3.7.2 Análisis de datos	91
CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS	92
4.1 Resultados.....	92
4.1.1 Estadístico de fiabilidad	92
4.1.2 Analisis de datos generales.....	94
4.1.3 Resultados descriptivos de las variables y dimensiones	96
4.2 Discusion	102
4.2.1 Contrastacion de la hipotesis general	102

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica.....	105
4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica	108
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
5.1 Conclusiones.....	111
5.2 Recomendaciones.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	113
BIBLIOGRAFIA	117
ANEXOS	119

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Población de personas que trabajan en el hospital San José de Chincha	83
Tabla 2: muestra de los trabajadores que laboran en el hospital San José de Chincha	87
Tabla 3: Variable clima laboral resumen de procesamiento de casos	92
Tabla 4: Variable clima laboral estadísticas de fiabilidad	93
Tabla 5 Variable motivación resumen de procesamiento de casos	93
Tabla 6: Variable motivación estadísticas de fiabilidad	94
Tabla 7: Datos generales de los trabajadores del hospital San José	95
Tabla 8: Responsabilidad de los trabajadores del hospital San José	96
Tabla 9: Recompensa de los trabajadores del hospital San José	98
Tabla 10: Compensación Salarial de los trabajadores del hospital San José	99
Tabla 11: Productividad Laboral de los trabajadores del hospital San José	101
Tabla 12: Resumen de procesamiento de casos del Clima Laboral – Motivación de los trabajadores	103
Tabla 13: Tabla Cruzada del Clima Laboral – Motivación de los trabajadores	104

Tabla 14: Prueba de Chi cuadrado del Clima Laboral – Motivación de los trabajadores	104
Tabla 15: Resumen de procesamiento de casos de Responsabilidad – Compensación salarial.	106
Tabla 16: Tabla Cruzada de Responsabilidad – Compensación salarial.	106
Tabla 17: Prueba de Chi cuadrado de eficiencia – Compensación salarial.	107
Tabla 18: Resumen de procesamiento de casos de Recompensa – productividad Laboral	109
Tabla 19: Tabla Cruzada de Recompensa – productividad Laboral	109
Tabla 20: Prueba Chi Cuadrado de Recompensa – productividad Laboral	109

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1: Datos generales de los trabajadores del hospital San José	95
Gráfico 2: Responsabilidad de los trabajadores que trabajan en el hospital San José de Chíncha	97
Gráfico 3: Recompensa de los trabajadores del hospital San José	98
Gráfico 4: Compensación Salarial de los trabajadores del hospital San José	100
Gráfico 5: Productividad Laboral de los trabajadores del hospital San José	101

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a los trabajadores del hospital	120
Anexo 2: Confiabilidad de instrumentos (estudio piloto)	121
Anexo 3: Validez de instrumentos (consulta de expertos)	123
Anexo 4: Matriz de consistencia metodológico	131
Anexo 5: Matriz de consistencia de elementos	132
Anexo 6: Fotografías	134

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación tiene un alto grado de complejidad para las empresas, ya que intervienen diversos factores, entre ellos cabe destacar un ambiente físico, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, reconocimientos, incentivos, entre otros.

Cabe recalcar que el clima laboral ha sido uno de los temas más olvidados dentro de las empresas que se preocupan por conseguir la máxima rentabilidad y los mayores beneficios, sin tener en cuenta las variables que intervienen en dicho proceso.

Podemos agregar que el clima laboral diferencia a las empresas exitosas, porque actúa de forma directa con la realización laboral de la organización.

Es importante mencionar que la motivación implica en algunas cosas el impulso de las personas a realizar acciones que de tal manera pueda perdurar una conducta que nos ayude alcanzar un propósito y metas propuestas a lo largo de la vida, la motivación

está vinculada con la voluntad y el interés de acelerar con esmero una finalidad, la motivación es la clave para poder entender porque los seres humanos nos pasamos persiguiendo ciertos logros; y dentro de ellos existen ciertos tipos de motivación, como son la motivación extrínseca que son aquellos motivadores que su conducta proviene del exterior; y la motivación intrínseca que es aquella que nos guía, es decir que está relacionada con actividades de nuestro interior.

Los problemas del comportamiento laboral a nivel nacional según Murga V. (2013), indica que en el entorno existen problemas cuando el clima laboral presenta repercusiones con respecto al comportamiento laboral, y por consecuencia en toda la institución, además existe en distintas empresas un clima altamente cambiante, debido a las reacciones emocionales.

Por lo tanto, actualmente hay sectores que todavía no se han percatado de la gran importancia que tiene el clima laboral y la motivación, encontrando un déficit de recursos motivaciones, por lo que se busca encontrar maneras de atraer y retener los recursos humanos.

La motivación en la organización implica esfuerzo y dedicación para alcanzar grandes logros en beneficio de la empresa, para esto significa trabajar en equipo y saber integrarse con los

demás y todos juntos cooperar para lograr las metas planteadas y obtener buenos resultados.

De acuerdo a las entrevistas realizadas en el Hospital San José, con los distintos trabajadores administrativos, como se indica en el anexo N° 1; se observó que, en el área administrativa, el trabajo es muy pausado ya que hace falta el trabajo en equipo, la falta de comunicación, falta de liderazgo. Las malas gestiones por parte de los trabajadores de dicho nosocomio.

Aquellos trabajadores administrativos forman parte de una Jerarquía, donde el área principal es la Dirección Ejecutiva, se observa una improductividad en el clima laboral por no consolidar un ambiente estimulante y óptimo para los trabajadores.

En base a lo demostrado, con respecto a las gestiones administrativas, consideramos mejorar el clima laboral para que exista una mejor motivación de los trabajadores del Hospital san José de la provincia de Chincha.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el siguiente trabajo de investigación se informa acerca del clima laboral y como la motivación puede influir en los trabajadores del

Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018, conllevando a formular los siguientes problemas de investigación.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida el clima laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿En qué medida la responsabilidad laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018?
- ¿En qué medida las recompensas laborales se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Confrontar teorías, crear debates y quedara como precedentes para otras investigaciones.

Las personas en la organización cumplen un papel considerable para la empresa formando parte de la mano de obra, esto hace que se considere como un recurso importante para gestionar en la actualidad.

Dentro de la organización, hoy en día se habla de diversos temas entre ellos el talento humano, el conocimiento, la creatividad, y la motivación todo esto viene ser un aspecto clave de la empresa, gracias a las personas surge el conocimiento y la creatividad.

Hoy en día este tema se ha vuelto primordial para determinar el camino del éxito empresarial ya que de ello se obtendrá los objetivos de la organización.

Cabe recalcar que todavía hay empresas que aún no lo toman como tema importante y que siguen en la gestión sin tener en cuenta el factor humano.

Es importante mencionar que para la motivación un elemento principal es la comunicación. En oportunidades las organizaciones han acoplado diversos programas de mejoramiento para las personas que laboren dentro de una empresa, pero las desventajas ha sido que no se ha podido lograr transmitir de forma adecuada y

esto hace que pierda su efectividad ya que deja de ser tema importante.

Para poder analizar es importante también que participe la gerencia para poder transmitir de forma adecuada el proyecto propuesto y que los empleados participen en ello.

1.3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Según Bernal (2010) En investigación Científica, la justificación metodológica del estudio se realiza cuando se propone nuevas estrategias y procedimientos, de tal manera que genera conocimientos confiables.

El presente trabajo proporciona un instrumento llamado cuestionario que nos permite la recolección de datos que pueden ser utilizados como estudios.

Los objetivos planteados en la investigación se cumplieron con la aplicación de la técnica de investigación que fue la encuesta, que es un procedimiento dentro de la realización de un trabajo de investigación descriptiva donde se va a recopilar datos mediante un instrumento que es el cuestionario.

Se utilizaron 2 cuestionarios, para medir la relación del clima laboral con la motivación de los trabajadores del Hospital San José. Los instrumentos de investigación han sido elaborados por las mismas autoras y validados por expertos entendidos en la materia y tomando en cuenta la

confiabilidad del alfa de Crombach; entonces se tomarán en cuenta los resultados de investigación y estos serán comparados con otros trabajos de investigación y si resulta eficaz, entonces podemos afirmar que si tiene una justificación metodológica.

1.3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta justificación comprende a dar soluciones a los problemas, proponiendo estrategias y procedimientos que al hacer aplicarlo tienen la finalidad de resolver problemas.

Es necesario saber que no existe ningún guía para motivar a los trabajadores teniendo en cuenta la situación de cada persona.

Toda empresa sin importar su dimensión o rubro al que se dedica emplea el clima laboral ya que es un tema de mucha importancia porque a través de ello se puede conocer si los trabajadores se sienten cómodos con su ambiente laboral cotidiano y si se identifican con la empresa.

Es un gran desafío para las empresas ya que de estas depende incrementar la motivación de los trabajadores y así poder mejorar la productividad y obtener los resultados esperados, aquí intervienen los factores como incentivos, reconocimiento, relaciones interpersonales.

La motivación es la iniciativa que tiene cada ser humano para perseguir sus logros y poder desarrollarse así mismo en el campo laboral, para

toda empresa es importante obtener productividad en ella ya que está cerca de lograr sus objetivos.

1.3.4. JUSTIFICACIÓN LEGAL

En el presente trabajo de investigación se justifica de la siguiente manera:

Mostrado en la Constitución Política del Perú. Artículo 16°: Detalla lo siguiente “Descentralización del sistema educativo Tanto el sistema como el régimen educativo son descentralizados. El Estado coordina la política educativa. Formula los lineamientos generales de los planes de estudios, así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos. Supervisando sus funciones y la condición de la instrucción. Tiene como derecho el Estado prometer que ningún ser humano se vea impedido de percibir educación adecuada debido a su situación económica. Dando prioridad a la Educación en la retribución de recursos habituales del Presupuesto de la República”.

Esta constitución nos expresa que el gobierno está encargado de organizar y controlar de manera uniforme de acuerdo a la política que establece nuestro país en el ámbito de la educación así mismo se dispone para que cada institución debe de facilitar el tema de la educación.

Todas las personas tendrán el derecho de recibir educación sin que pueda preceder alguna prohibición, para ellos existe un presupuesto dentro del estado y con ello lograr contrarrestar el analfabetismo.

Mencionado en el siguiente Artículo 17° de acuerdo con nuestra constitución del Perú: “Obligatoriedad de la educación inicial, primaria y secundaria La educación inicial, primaria y secundaria son obligatorias. En las instituciones del Estado, la educación es gratuita. En las universidades públicas el Estado garantiza el derecho a educarse gratuitamente a los alumnos que mantengan un rendimiento satisfactorio y de no contar con el recurso económico necesario solventando el costo de la educación. Garantizando una mayor inversión de oferta educativa, y en favor de humanos que no lograsen solventar su educación, la ley determina el modo de contribuir la educación privada dado en diversas opciones, contando con la comunal y la cooperativa, El Estado motiva la apertura de centros Educativos dada la población solicitada. El Estado respalda la anulación de analfabetismo. Dado que motiva la educación bilingüe, según las modalidades de cada lugar. Considera diversas culturas y lenguas de cada País, promoviendo la unión nacional”.

En el tema educativo es obligatorio empezando por el nivel inicial, primario y secundario, ya que con ello logramos que cada vez existan más personas con menos analfabetismo en cada región de nuestro país.

Hoy en día podemos ver que se continúa haciendo nueva infraestructura en colegios en lugares alejados de nuestro país, pero es lamentable saber que falta más inversión para el sector educativo.

Mostrado en la Constitución Política del Perú en el siguiente Artículo

18°: “Educación universitaria La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley determina los requisitos para permitir su actividad. La universidad es la institución de docentes, alumnos y profesionales, lo establecido a ley. Dada que cada institución es autónoma en el sistema de su norma, de institución académica, formativa y económica. Las escuelas universitarias se dan por sus propios reglamentos dentro del marco de la Constitución y de sus leyes”.

Cabe mencionar que la instrucción Universitaria tiene la formación profesional, la investigación científica y tecnológica, cada universidad tiene sus propias políticas normativas y en muchas oportunidades no se le da importancia a la investigación

Toda universidad deberá de contar con un reglamento y deberá estar controlado por el estado, para obtener el funcionamiento adecuado.

De acuerdo en la Constitución Política del Perú. Se hace mención el siguiente Artículo 65°:

“La investigación es de carácter obligatorio en cada universidad, de igual manera los docentes que laboran en ella, ya que contribuyen al desarrollo académico de los estudiantes en la forma que determine el estatuto”.

Mostrado en la Constitución Política del Perú el siguiente Artículo 66°:

“Las Universidades mantienen permanente relación entre sí y con las entidades públicas y privadas que hacen labor de investigación, a fin de coordinar sus actividades. Son órganos regulares de investigación, humanista, científica y tecnológica apoyadas económicamente por los organismos del estado creados incentivando la investigación en nuestro País, dado como contribución de empresas privadas, conforme sea voluntario o legal, dando prioridad a los asuntos y proyectos de interés nacional y regional, participando en los organismos encargadas de formular el régimen nacional de conocimiento y ciencia. Las universidades informan de manera anual un resumen informativo de los trabajos de investigación realizados”.

Se hace mención en la Constitución Política del Perú. El siguiente Artículo 67°: “Las Universidades cooperan con el estado realizando por iniciativa propia o por encargo de éste, de acuerdo con sus posibilidades, estudios, proyectos e investigaciones que contribuyan a atender los problemas de la región del país”.

Las universidades y el estado cooperan de una u otra forma, en los trabajos de investigación realizadas que serán parte de alternativa de solución para los diversos problemas que presenta nuestra sociedad.

De acuerdo con la siguiente ley de investigación.

La Ley N°30309 menciona lo siguiente: que mediante esta ley va promover a la investigación científica.

Conforme a lo mencionado se aprovechará el trabajo realizado de acuerdo a la investigación se necesitará de diversos apoyos tanto en entidad o empresas y así mismo contará de un plazo establecido para que se realice dicho estudio ya que requiere de tiempo y dedicación para poder ejecutar este trabajo de investigación.

De acuerdo con la ley universitaria se hace mención lo siguiente.

De acuerdo con el reglamento Universitario N° 30220

Se hace enunciar en el siguiente Capítulo IV-De acuerdo a la Investigación: “La búsqueda se necesitará de diversas funciones y será obligatoria que la universidad, pueda promover y de tal forma pueda argumentar a través de la realización de discernimiento e incrementar de tecnologías a las necesidades de la población, con respecto a la realidad de nuestro país.”

Asimismo, los catedráticos profesionales, estudiantes y graduados harán mención en la acción investigadora llevando a cabo en las mismas organizaciones o en redes de indagación que será de forma nacional e internacional, participando las universidades públicas y privadas.

Esta ley nos trata de decir que toda universidad está comprometida a promover la investigación a los alumnos para poder crear nuevos conocimientos y habilidades para afrontar diversas necesidades de nuestro país.

Resolución Rectoral N.º 300-2017-R-UPSJB, Programa de Investigación: Líneas de Investigación: La línea de investigación que presenta es la gestión empresarial, que es estudiar y proponer modelos de calidad aplicados a la gestión empresarial y estudiar los efectos de la coyuntura económica en la gestión empresarial y en las decisiones políticas del gobierno.

Organización Internacional del Trabajo - Artículo 2

A los efectos del presente Convenio, la expresión negociación colectiva comprende todas las negociaciones que tienen lugar entre un empleador, un grupo de empleadores o una organización o varias organizaciones de empleadores, por una parte, y una organización o varias organizaciones de trabajadores, por otra, con el fin de:

- (a) Fijar las condiciones de trabajo y empleo, o
- (b) Regular las relaciones entre empleadores y trabajadores, o

(c) Regular las relaciones entre empleadores o sus organizaciones y una organización o varias organizaciones de trabajadores, o lograr todos estos fines a la vez.

Decreto Legislativo N° 276:

Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público.

1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

La delimitación del área de estudio se presenta de la siguiente manera:

- **Delimitación Temática:**

La temática que se trabajó es el clima laboral y la motivación.

- **Delimitación Geográfica:**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Hospital San José de la provincia de Chincha.

- **Delimitación Temporal:**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el año 2018.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación presenta las siguientes limitaciones:

- Falta de material bibliográfico.
- Desinterés de parte de los trabajadores del Hospital San José de Chincha en la aplicación de los cuestionarios de investigación.

- Falta de actualización al personal en el área administrativa del Hospital San José de Chincha.

1.6 OBJETIVOS

De esta manera se formularon los siguientes objetivos de investigación:

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar en qué medida la responsabilidad laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.
- Explicar en qué medida las recompensas laborales se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

1.7. PROPOSITO

El propósito principal de este trabajo de investigación es informar la importancia que tiene el clima laboral y la motivación de los trabajadores en el hospital San José de la provincia de Chíncha, año 2018.

De esa manera se mejorará la calidad del ambiente laboral y así poder llegar a la motivación de los empleados para optar por un buen servicio para la atención al público, proporcionado a su vez la satisfacción general del hospital y poder llegar a solucionar los diferentes problemas que se pueden presentar.

Es importante que exista comunicación con todas las direcciones y que los trabajadores puedan expresar libremente sus opiniones.

Lo primordial del presente trabajo de investigación el clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la Provincia de Chíncha en el año 2018, es identificar el clima laboral a través de varias herramientas de evaluación del ambiente de la organización, de esta manera poder realizar estrategias necesarias para mejorar las deficiencias.

En oportunidades se observan que tras realizar una evaluación del clima laboral se obtienen resultados no esperados, y de acuerdo con el estudio indica que el ambiente laboral es inadecuado, por lo tanto, podemos evitar y mejorar el ambiente laboral negativo. Unas de las soluciones son los cambios y la motivación en el campo laboral.

Para mejorar el clima laboral y la motivación se debe de realizar las siguientes acciones: comprobar que el salario sea correspondiente de acuerdo a las tareas y las responsabilidades adquiridas sean justas; evitar equipos obsoletos en que pueda perjudicar a las tareas cotidianas, disminuir la resistencia al cambio, reducir los malos entendidos y los conflictos laborales, reducir la sobre carga laboral y maximizar la motivación.

Una forma positiva de evitar el mal clima y fomentar la motivación de los trabajadores es poder impulsar la socialización y el trabajo en equipo para poder evitar el aislamiento de los trabajadores, liderar con inteligencia emocional traerá resultados positivos para la colaboración y la aportación de nuevas ideas, reconocer los logros y proporcionar recompensas dando palabras de agradecimiento ya que muchas veces no depende de material, fomentar el desarrollo del intercambio de ideas y motivar el compañerismo entre los trabajadores dentro de la organización.

Mientras que siga presente la insatisfacción en los trabajadores, observaran negativamente todos los cambios que se pueden tomar en cuenta en la empresa.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS

Es importante enunciar que de acuerdo con lo investigado se elaboró ciertas exploraciones con la presente investigación realizada, se llegó a la siguiente determinación que no se presentó ninguna tesis que pueda tener singularidades en esta tesis.

Se ha hecho una exploración a diferentes tesis que tenga coincidencia en similitudes con nuestro tema de investigación el clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

En el siguiente enunciado se determinará las diferentes investigaciones hechas a nivel internacional, nacional y regional.

2.1.1 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL

- Ramos Ramos, Marcela Geovanna, (2011); cuya tesis lleva el nombre de *“La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito-Ecuador”*. de la Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias

Psicológicas Carrera de Psicología Industrial, este trabajo de investigación se ha realizado con el propósito de poder recibir el título de Psicóloga Industrial, Presenta como problema general. ¿La falta de motivación de los trabajadores que influye en el clima laboral en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda? Cuenta con un objetivo de Poder decidir si la ausencia de motivación contribuye en el clima laboral de los servidores del Banco Ecuatoriano de la vivienda, en el trabajo presenta una hipótesis que dieron como alternativa de solución, la ausencia de motivación de los trabajadores incide en el clima laboral del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito. En esta investigación aspira en que los servidores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda a que no falte la Motivación, de esta manera poder extender la eficiencia y la eficacia. También cuenta con una población que son parte de los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito. De tal forma que serán tomado a prueba., cuenta con un tamaño de muestra de 65% de los servidores que pertenece al área de sub. Bancaria de talento humano. Como también el área jurídica, tecnología, proyectos inmobiliarios y de operaciones. En esta tesis se utilizó para el desarrollo del diseño y el modelo de estudio es correlacional, ya que se trata de restaurar la conexión a través de la motivación y el clima laboral en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito. La información que tuvieron en cuenta fueron las fuentes de información que se necesitó para poder desarrollar la tesis, entre ellos utilizaron herramientas de la observación, entrevistas y encuesta a nivel nacional, y el modelo estadístico, también. utilizaron el tipo de información primaria que fueron para recolectar datos a través de la encuesta.

Finalizando esta tesis se llegó a una conclusión que a través de esta información se obtuvieron resultados óptimos y efectivos en las que permitió saber lo útil que es el personal para poder enfrentar su trabajo cotidiano con completa eficacia.

- Calderón, Diana Elizabeth (2011); cuyo trabajo de tesis lleva como nombre de *“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. LTDA. De la Universidad técnica de Ambato facultad de Ciencias Administrativas de la Ciudad de Ambato-Ecuador”*. Este trabajo se realizó para obtener el título de Ingeniera de Empresas, presentando como problema general, *¿De qué forma incide el clima organizacional en el cumplimiento de los trabajadores de Andelas Cia Ltda.?, cuenta con un objetivo general en la que va poder acordar la incidencia del clima organizacional en el cumplimiento laboral de los trabajadores de Anídelas Cia Ltda., en esta tesis plantea como solución la siguiente hipótesis en progresar el clima organizacional, aumento el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda. En esta tesis podemos observar diversas situaciones en la cual se tendrá que investigar la hipótesis de esta misma manera permitirá realizar cambios en la organización y así alcanzar resultados que beneficiara a la organización En esta tesis se utilizó la siguiente: tipo de investigación descriptiva porque describe circunstancia utilizaron también la ayuda de bibliografía documentales para poder proceder la información basa en los libros revistas, etc., De esta manera fue el propósito de esta investigación poder conceptualizar las diversas variables y jerarquías , también se utilizó la investigación explicativa para poder explicar las*

situaciones y poder llegar a las causas del problema, también se utilizó la investigación correlacional para poder evaluar la clasificación de incidencia que existe en las variables que manifiesta el problema. Cuenta con una población de 35 personas que son partes de la Andelas Cia. Ltda. los que interviene son: el administrador, área comercial, área financiera, área de recursos humanos, y por últimos los trabajadores. Las variables que se utilizó fueron en la variable dependiente: el clima organizacional y en la variable dependiente: el desempeño laboral. En la técnica de investigación se utilizaron información secundaria la técnica de investigación documental y de acuerdo con ello se utilizaron instrumentos de recolección de información que fueron los libros administrativos, manual de clima organizacional, manual de talento humanos, y estudio de nivel de motivación a trabajadores y también instrumentos del cuestionario que se aplicó en la misma empresa. Teniendo como análisis y resultados que el desenvolvimiento profesional de los trabajadores se ha venido afectando a lo largo de los años y esto perjudico al desempeño de poder liderar ya que de alguna manera no se podía aportar nuevas ideas de tal forma que cohibe al momento de añadir nuevos conocimientos. De tal punto que se recomienda que se añada el liderazgo para poder motivar la participación de los colaboradores y mantener la armonía desde nivel jerárquico hasta llegar a los trabajadores, también es importante que exista la comunicación con todos los integrantes de la empresa sin importar el rango que tenga, para así tener en cuenta las opiniones de todos, que servirá para aporte de la empresa.

- Sum Mazariegos; Mónica (2015); este trabajo de tesis tiene el nombre de, “*Motivación y Desempeño Laboral*”; de la Universidad Quetzaltenango del departamento de Guatemala, para optar el título de Psicología Industrial, desarrollando en su problema general la influencia de la motivación en el desenvolvimiento laboral de dicha empresa acerca de los alimentos, y en su objetivo de la investigación poder establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la entidad., esto lo llevo a establecer las siguientes hipótesis que la motivación actúa de manera satisfactoria en el desenvolvimiento laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos. Para este estudio se aplicó la metodología estadística de la fiabilidad y significación del promedio aritmético. La investigación presenta una muestra de 34 personas del área administrativa; el cual 12% fueron mujeres y el 22 % fueron hombres comprendido entre 18 a 44 años de etnia, donde la totalidad es latina y la minoría es indígena; la mayoría de los colaboradores son originarios de la ciudad de Quetzaltenango. Tomando en cuenta los datos obtenidos se procedió a los siguientes análisis de la estadística descriptiva e inferencial. El diseño de la investigación es tipo descriptivo en la que abarca todo el tipo de correlación científica y se aplicó el instrumento para la investigación de campo que fue la escala de Likert para verificar el desempeño de las colaboraciones de la empresa que cuenta con unos 10 ítems, asimismo se utilizó en esta tesis la prueba estandarizada escala de motivación psicosociales, que fue elaborada para observar la estructura diferencial y dinámica del sistema motivacional. El análisis encontrado como resultado

obtenido en el trabajo de investigación se manifiesta que el grado de la motivación en los trabajadores, donde el primer factor se tomó incentivos y satisfacción de cada factor, de tal manera que la aceptación e integración social se obtuvo una media de 69 que expresa el grado de motivación de los trabajadores; y una media de 67 que muestran que están satisfechos, y esto obteniendo un rango medio. El trabajo de investigación llegó a una conclusión que es determinar si la motivación actúa en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos, por lo tanto, se llega a decir que la motivación si actúa en el personal administrativo de la empresa de alimentos. Desde nuestro punto de vista es importante que los trabajadores se sientan motivados para poder desarrollarse en el área administrativo para así poder obtener una buena productividad en la empresa.

2.1.2 ANTECEDENTES NIVEL NACIONAL

- Quispe Vargas; Edgar (2015); cuya tesis lleva el título de “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*”, De la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas, en este trabajo de investigación presenta un problema general que consistió en poder analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015; contando a la vez con un objetivo general que consistió en determinar la relación entre el

clima laboral y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha; dando a conocer una solución para dicho problema antes mencionado; que existe una relación notable entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, y esto a su vez cuenta con una metodología de estudio que pertenece al enfoque cuantitativo, que se centra en los aportes observados y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, emplea la metodología empírica analítico para el estudio de datos, con una muestra utilizada en este trabajo de investigación, está conformada por el total del personal de la municipalidad distrital de Pacucha. Por lo tanto contando con una muestra de población de 64 personas entre ellos están agrupados los gerentes, subgerentes, jefes de oficina, asistentes y demás trabajadores de la municipalidad, para obtener resultados de este estudio se realizó la técnica de la encuesta con la finalidad de recolectar la información necesaria para la investigación; Se determinó por la encuesta por ser una técnica de investigación fundamental de una población y que mediante ello se conoció sus opiniones, inquietudes, actitudes, creencias, costumbres, entre otros aspectos. Finalizando con una conclusión que si existe una relación con el clima organizacional y la productividad laboral en la municipalidad distrital de Pacucha; y con ello buscaron solucionar los problemas en beneficio y mejora de la municipalidad, y que los resultados esperados sean exitosos.

- Murga V. y Vásquez (2013); en su tesis titulada *“Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Dámper S.A.C*

Trujillo- La Libertad, 2013” De la Universidad nacional de Trujillo para obtener el título profesional de licenciada en trabajo social, manifestando como problema general De qué manera el clima laboral interviene en la motivación de los trabajadores de la empresa Dámper S.A.C Trujillo- La Libertad en el año 2013; Y a su vez Presentando como objetivo general la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Dámper S.A.C Trujillo; en su hipótesis presenta que el clima laboral interviene relativamente en la motivación de los trabajadores de la empresa Dámper S.A.C Trujillo. En su estudio realizado se proporciona en un método inductivo- deductivo en lo cual describe el dominio del clima laboral de la dicha empresa y observar si la motivación contribuye de alguna manera en los trabajadores de dicha empresa; en el método analítico se emplea en la fase de procesos y análisis de resultados, facilitó la características del clima laboral y la motivación de la empresa; utilizando las siguientes técnicas para la recolección de datos observación, entrevista, revisión de fuentes bibliográficas, encuesta así como también se utilizaron instrumentos como la libreta de campo, ficha de registro, cuestionario, registro fotográfico

- Ikoll Joseph Benites Marquina (2012); presenta en su tesis el, “*Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La arena S.A.C*”, De la universidad nacional de Trujillo con el fin de obtener el título profesional de licenciado en administración, manifestando como problema general De qué manera el clima organizacional contribuye en el del desempeño laboral de la empresa consorcio La arena S.A.C en la

región la libertad, 2012; señalando como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Consorcio La Arena S.A.C en la región La Libertad y en este trabajo de investigación se presentó la siguiente hipótesis el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio La Arena S.A.C. En el presente trabajo de investigación su metodología se dirige al método inductivo – deductivo; se refiere a una orientación de inferencia que consiste en la lógica que va vinculado con el estudio de ciertos hechos; también se enfoca en el método hipotético- deductivo es aquel proceso que el tesista sigue para hacer de su trabajo una práctica científica. Utilizando técnicas como análisis documental, entrevistas, encuestas, observación directa y navegación por internet y se detalla los siguientes instrumentos fichas, documentos de la empresa, guía de entrevista, cuestionario, guía de observación, motores de búsqueda; como conclusión podemos decir que para el personal administrativo el clima organizacional tiene procesos y características para ello es realizar las actividades en trabajo de equipo y obtener los objetivos planteados y así poder realizar y conocer cada logro dentro de la empresa.

2.1.3 ANTECEDENTES REGIONAL

- Huaranca Rivera. Brenda Patricia (2015); cuya tesis lleva el título de “*El clima organizacional y su influencia en la productividad de los empleados de la agencia Interbank en el centro comercial plaza del sol en el ciudad de Ica durante el periodo 2015*”, de la Universidad Alas Peruanas De Ica

para obtener el título profesional de licenciada en administración y negocios intencionales, manifestando como objetivo la relación que existe entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la agencia Interbank en el centro comercial Plaza del Sol, presentando una hipótesis de que si existe relación entre el clima laboral y la productividad en la institución financiera en el centro comercial Plaza del Sol, en la ciudad de Ica, señala también en su trabajo un estudio de población de 10, de las cual fueron encuestados a los trabajadores de la dicha agencia financiera. Las palabras claves que utilizaron en este estudio fueron: el clima organizacional, gestión recursos humanos y por último la productividad. En este estudio se realizó una investigación metodológica que dirige al método de estudio correlacional que fue recolectado de las variables dando como un resultado de 0.825 positivo esto quiere decir que el grado de motivación se relaciona con la productividad de los empleados de la agencia interbank, cuenta con una correlación entre ambas variables de 0.949 positiva que representa un 5%, que quiere decir que se relaciona entre el grado de comunicación y la productividad de la agencia Interbank, También se encontró en las variables un 0,973 correlacional, y un resultado positivo de 5% que quiere decir que hay una conexión en las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de la institución financiera, finalizando como un resultado entre las variables de 0,452 positiva no significativa de 5%. Como conclusión se puede observar que existe una conexión entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la agencia financiera interbank en el centro comercial plaza del sol, de la ciudad de Ica en el año 2015.

- Guillen Salazar Carmen Teresa (2015) cuya tesis lleva el título de “*Gestión directiva y clima institucional en la autoridad administrativa del agua chaparra Chincha, Ica - 2015*”, De la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de magister en gestión pública; en este trabajo de investigación presenta en su problema general la relación que existe entre gestión directiva y clima institucional en la autoridad administrativa del agua chaparra Chincha, Ica – 2015; y la vez manifiesta que su objetivo general es explicar la relación que existe entre la gestión pública y clima institucional en la autoridad del agua chaparra Chincha, Ica ; podemos decir que su hipótesis manifiesta que si existe una relación entre gestión directiva y clima institucional entre la autoridad del agua chaparra Chincha, Ica y a su vez cuenta con una metodología de estudio, se utiliza la técnica de la encuesta ya que es necesario para la recolección de datos y así poder probar la hipótesis, se basa en un tipo de estudio no experimental ya que presenta una investigación sistemática y empírica entre las variables ya que no se manipulan y como conclusión podemos decir que se logró con el resultado esperado ya que existe una relación directa entre gestión directiva y clima institucional en la autoridad administrativa del agua chaparra Chincha, Ica.

2.2 BASES TEORICAS

PRIMERA PARTE: EL CLIMA LABORAL

- **Definición**

Autor principal

Brunet (2011) afirma que el “El clima organizacional es la satisfacción de los colaboradores que conlleva a la productividad empresarial, y está relacionado por una categoría de cualidades, propiedades que están dentro del ambiente interno del trabajo de una empresa” (p. 16).

Muchas veces esta definición se combina con el tema de cultura empresarial, la diferencia es menos permanece en el lapso y no está actúa con la conducta.

En el ambiente profesional los trabajadores para poder cubrir sus carencias económicas, de igual manera el desarrollo personal. La falta de esto, darán espacio para la motivación y así será más fácil el rendimiento.

En un estudio del clima laboral el principal objetivo es poder identificar cuáles son las variables que pueden influir de forma negativamente en la percepción que tiene el trabajador sobre el ambiente de trabajo donde se está desempeñando.

2 La Importancia del Clima Laboral

Robbins (2004) afirma que “Tiene una suma importancia que se relaciona con el ambiente de trabajo y de esta manera ejerce sobre el comportamiento de los

trabajadores que servirá de mucha ayuda para realizar un modelo de herramienta dentro del área de recursos humanos de la empresa” (p.47)

Dentro de clima laboral se considera los siguientes términos:

- **Motivación:** Facilita la correcta relación entre los valores y la motivación de los trabajadores para realizar con fuerza dicho trabajo.
- **Proceso de influencia:** Tiene que ver con la toma de decisiones de la empresa hacia los de los trabajadores.
- **Establecimiento de objetivos:** Aquí viene ser la participación de los trabajadores y la aceptación de ellos mismos.
- **Comunicación:** señala la relación que existe entre los diferentes sistemas de comunicación y operatividad.
- **Proceso de control:** Viene ser el resultado de la percepción de los trabajadores hacia las dimensiones, de esta manera esta información servirá para valorar las herramientas de gestión que se estén utilizando y así poder realizar un diseño para la reducción de conflictos que pueden ocurrir dentro de la empresa.

Estos elementos influyen con la identificación del trabajador y con la empresa de tal forma que esto hará que se integren y puedan trabajar.

Se han hecho estudios con expertos en este tema y nos habla mucho del valor del clima laboral para la parte interna de una empresa hoy en día hay organizaciones que aun fallan en este tema.

Una mala convivencia hace que las conductas no sean adecuadas para la armonía en un ambiente de trabajo y esto hace que exista conflicto entre los superiores y los empleados, temas comunes son la falta de incentivos y reconocimiento por el buen trabajo.

Es importante saber que para un trabajador que ha realizado bien su actividad, se le felicite y si se ha equivocado indicar como poder mejorar.

El conflicto interno también puede ser por la falta de equidad entre los trabajadores que estén laborando en la misma labor.

El poder desenvolverse en un trabajo en un ambiente que no sea de su agrado hace que el trabajador tenga inconveniente en poder realizarse cómodamente y muchas veces el empleado profesional busca otros lugares como desafío.

Y se dice que si la empresa no tiene un buen clima laboral esto conducirá al fracaso empresarial.

Cada día nacen nuevas empresas que hace que sea competitivo, y tener un buen clima laboral permite alcanzar el éxito en la empresa y esto hace que el

resultado sea agradable para los empleados sintiéndose comprometidos y así poder ofrecer excelentes resultados tanto para la empresa y los consumidores.

3. Cómo realizar un diagnóstico de clima laboral en una empresa

Morse y Reimer (2005) afirma que “Para realizar un diagnóstico de clima laboral en una empresa se tiene que tener en cuenta que primero se tendrá que señalar las herramientas anteriores y se deberá de realizar una serie de preguntas que están relacionado con (...)” (p.81)

Una forma sencilla para realizar un estudio en una microempresa es reunir al gerente y sus trabajadores con la finalidad de recolectar información necesaria para los posibles inconvenientes que puede ocurrir, es importante reconocer que esto a la vez va generar confianza entre sus trabajadores y el gerente.

4. Características de un buen clima laboral

Bañuelos (2010) “Antes de empezar a mencionar las características debemos de saber que el trabajo es el lugar donde la mayoría de las veces se pasan las horas del día, por la cual es primordial desarrollar un buen clima laboral (...)” (p.34)

Es por eso que los rendimientos de los trabajadores están relacionados con el clima laboral.

- **Un lugar limpio y agradable:** Un ambiente limpio e iluminado es agradable para los trabajadores y esto resulta beneficioso para su bienestar, mientras que

un lugar poco iluminado, húmedo y con pocas condiciones higiénicas, esto hace que las personas quieran salir rápidamente de ahí.

- **Respeto entre los compañeros:** La cordialidad y el compañerismo entre los miembros de un equipo resulta esencial para una buena convivencia de un grupo de trabajo. Es normal que a veces suceda conflictos, lo que es recomendable resolverlo al instante y no dejar pasar tiempo.
- **Que el trabajador se sienta valorado:** Reconocer el esfuerzo del trabajador hace que pueda lograr que los demás miembros del equipo de trabajo se sientan valorados y a la vez se sientan comprometidos con la empresa, si pasara lo contrario el trabajador que no recibió un reconocimiento hará que se sienta descontento. Esto es unas de las causas de la rotación del personal.
- **Empatía entre los compañeros:** Es la Participación afectiva de una persona cuando se afecta a otra, es aconsejable escuchar a los demás tanto si eres jefe o un trabajador. Asimismo, la empatía son acciones sencillas, utilizar palabras como por favor, gracias, etc.
- **La Solidaridad:** Esto generara que exista buena energía en el ambiente de trabajo, cuando los trabajadores sientan que están inmersos en un ambiente que sea colaborativo.
- **Oportunidad de crecimiento:** Los trabajadores buscaran crecer en su área de trabajo. Esto puede cambiar si el trabajo busca nuevas pruebas o que empiece a bajar su productividad.

5. Elemento de prueba para un buen clima laboral:

Gonçalves (2011) Afirma lo siguiente:

a) **Autonomía:** Aquí se calcula el nivel de individualización de los trabajadores de acuerdo con sus tareas diarias.

b) **Condiciones físicas:** Es representativo por el ambiente en la cual se realiza el trabajo, teniendo en cuenta el alumbrado, el espacio, la ubicación, por eso es recomendable que el ambiente este bien iluminado para así poder aumentar la productividad de los trabajadores, ya que un ambiente con poca luz hace que el trabajador se sienta desmotivado y aburrido.

c) **Liderazgo:** Viene ser la capacidad para poder liderar y a la vez relacionarse con sus colaboradores. Esto generara un clima laboral efectivo de acuerdo con la delegación de la empresa y que accede aumentar el éxito.

d) **Reconocimiento:** Se hace una examinación si la empresa cuenta con un procedimiento de identificación dentro del trabajo. Eso se puede utilizar como herramientas para crear un espíritu adecuado para el ambiente del trabajo.

De acuerdo al cuestionario aplicado se ha comprobado que el 30 % de los trabajadores han aumentado su productividad con un reconocimiento constante por parte de sus jefes; esto hace que los trabajadores de dicho hospital se sientan motivados para así poder desarrollar sus labores con mayor eficiencia, Asimismo incentivar los trabajadores con un debido de reconocimiento por parte de sus respectivos jefes, impulsan a que se ponga la camiseta para seguir adelante.

- e) **Remuneración:** Es fundamental contar con un sistema de remuneración. Los salarios medios no cooperan al buen clima laboral, ya que esto no permitirá la calificación de mejorar ni de obtener una solución y tampoco impulsará al rendimiento.

- f) **Igualdad:** Es el valor en la que analiza si todos los trabajadores son tratados de manera justa y adecuada, de esta manera poder evitar la discriminación en el ambiente laboral.

- g) **Otros factores:** Existe diversas causas que intervienen en el clima laboral entre ellas tenemos: la seguridad en el empleo, los servicios médicos, los horarios, etc.

6. El clima y Sub-clima laboral

Es importante enunciar que hablar del clima laboral es también hablar de su existencia de sub climas que coexisten compatiblemente. Puede existir que dentro de una unidad de trabajo se encuentre un clima adecuado, pero que en otra área hallarse un ambiente deficiente.

7. Importancia de los compañeros para generar un buen clima laboral

Trabajar en equipo no es tan difícil como se piensa, los trabajadores pasan tiempo de convivencia compartiendo sentimientos y estados de ánimos. Lograr un ambiente adecuado para que los empleados puedan sentirse motivado en cumplir sus labores cotidianos dentro de la organización. Es importante saber

que las personas forman parte de un pequeño espacio, pero que esto a la vez forma el todo para la empresa.

8. Cómo lograr conseguir un buen ambiente de trabajo

Según la autora Pérez (2001) afirma que se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Se tendrá que tener una postura de autocrítica para que pueda medir las actitudes y el comportamiento para que puedan facilitar de manera más fácil las relaciones laborales.
- Establecer buenos vínculos. Para que te puedas sentir confiado y cómodo en el trabajo y así podrás generar lazos con los colaboradores y superiores.
- Evitar la rivalidad. Es considerable recalcar que, si deseas ascender y tener aspiración profesional, no es agradable medir tu triunfo individual con el vínculo de la frustración de otras personas esto generara conflictos entre tus colegas.
- Admitir los méritos ajenos. Dar un reconocimiento a tus colegas por el desempeño, expresar de forma directa, así como te gustaría recibir unas felicitaciones.
- Es importante saber actuar de una forma correcta si eres el jefe o líder de un equipo, es recomendable priorizar la motivación antes que la sanción.
- La confianza y el buen humor hace que sea indispensable para todos los trabajadores y esto hace que se sientan motivados para que de esta manera puedan desarrollar sus labores de manera responsable.

9. Clima laboral negativo

Según Roberto Luna (2008) Afirma que el clima laboral afecta un 30% de la productividad de las organizaciones.

Aquí podemos resaltar que el estrés, la tensión y la falta de comunicación son las características más importantes de un mal clima organizacional y muchas veces se cometen errores de pasarlo desapercibido, lo que acontece en una empresa no pasa porque si, sino porque verdaderamente existen motivos detrás y para saberlo es necesario hacer una evaluación de cuáles pueden ser las posibles causas o motivos de un clima laboral inapropiado y que la productividad empresarial no mejore.

10. Causas del mal clima laboral

A continuación, le brindamos las principales causas del mal clima laboral:

- **Una comunicación defensiva:** En este tipo de comunicación provoca suspicacia y falta de colaboración en el grupo, en tal sentido que las excusas cada día son mayores.
- **Liderazgos autoritarios:** Este tipo de medio laboral reúne la responsabilidad en una autoridad limitando el desarrollo personal, ya que con este tipo de liderazgo solo se logra imponer las cosas causando inseguridad y el miedo.
- **Ausencia de unidad y pertenencia al equipo:** La manifestación de decisiones en la propia persona y la

limitación de permiso provoca resistencia a nuevos cambios y la reducción de la productividad laboral.

- **Falta de motivación Laboral:** Algunos incentivos escasos pueden provocar inquietud e inconformidad entre los trabajadores de una empresa.

11. Consecuencias del mal clima laboral en los trabajadores:

Según las autoras, indican que: Una de las principales consecuencias del mal clima laboral es que cambian sus objetivos laborales, ya no tienen el mismo rendimiento para alcanzar los objetivos de la productividad, sino su idea es solo aguantar día a día, lo que conlleva a un desgaste físico, mental y emocional entre los trabajadores de la empresa.

SEGUNDA PARTE: LA MOTIVACION

1. Motivación

La motivación se encuentra definida por distintos autores, de los cuales se puede hallar algunas diferencias. A continuación, daremos cita a diferentes definiciones de ciertos autores vinculados con nuestro tema:

Autor principal de la motivación:

Abraham Maslow, padre de la motivación humana, de acuerdo a la investigación el elaboro una teoría de las necesidades humanas conocidas como la pirámide de Maslow. El anuncia que él ser humano busca primero satisfacer sus necesidades primarias que se encuentra en el nivel bajo de la pirámide, que antes de buscar lo más alto nivel.

“Maslow clásico los cinco necesidades en ordenes mayores y menores. La fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior y las sociales, de estimas y de autorrealización como necesidades de orden superior” (p. 176)

“Según Maslow define motivación como el deseo, anhelo, voluntad, a ansia o carencia” (p.260)

Cerda (1993) citado por Perea & Salinas (2005) “termino general con el que se designa toda conducta por una necesidad y dirigida hacia un objetivo”

Portugal (2000) Citado por Perea & Salinas (2005) se trata que la motivación “Es la actitud del hombre hacia el acto que concreta para lograr sus objetivos propios.

La motivación laboral es lo que impulsa al trabajador a actuar de manera correcta utilizando su nivel de esfuerzo. Al sentirse motivado será mayor su rendimiento para poder desenvolverse en su área de trabajo.

La motivación en el trabajo, es una agrupación de fuerzas que se utiliza dentro y más allá de ser un individuo para optar por una conducta que va relacionado con el trabajo y para lograr su rendimiento.

Implica las siguientes causas:

- Motivos razonables y emocionales
- Motivos egocéntricos
- Motivos de atracción o rechazo

2. Tipos de Motivación

2.1 Motivación intrínseca

Ochoa (2008) Nos dice que la motivación Intrínseca es explorar y aprender mediante la capacidad de uno mismo. Por lo que se refiere una gran importancia para la psicología del desarrollo, este tipo de motivación se podría determinar como la aspiración de buscar nuevas cosas, nuevos retos, nuevos logros para obtener más conocimiento superando cualidades. La motivación intrínseca es la base fundamental para el desarrollo físico, social y cognitivo.

La motivación Intrínseca se define como la ejecución de una actividad por el hecho de sentirse a gusto sin la necesidad de un incentivo externo.

Son tipos de motivación influidos de manera directa por el interés personal o satisfacción de la persona.

2.2 Ventajas

Harry Harlow (2001) Nos señala que la motivación intrínseca tiene una extensa duración; la base para construir este modelo de motivación también acostumbra ser los resultados finales del aprendizaje de los estudiantes.

Según Edward Deci (2007) señala que los seres humanos necesitamos que constantemente nos estén suscitando retos para ampliar y ejercitar nuestras capacidades, explorar y aprender.

2.3 Motivación extrínseca

Ryan y Deci (1999) Nos menciona a las actividades que se realizan para obtener un instrumento separable a dicha tarea. Asimismo, puede darse de forma autónoma y no autónomo.

Nos induce al desarrollo de una labor para obtener el resultado esperado y este modelo es lo contrario a la motivación intrínseca; la motivación extrínseca se suscita por el poder de dominio externo que tiene en el

individuo, en sus factores son retribuciones externas como el dinero, aquellas recompensas generan satisfacción y gracia.

Según la psicología estamos tratando un tema de mucha relevancia ya que aquí intervienen los incentivos en la productividad de los empleados de cada empresa; podemos discernir por motivación extrínseca todo tipo de recompensa que se recibe a cambio de hacer una determinada labor.

Para Reeve (1994) Citado por Perea & Salinas (2005), se encuentra vinculado con ciertos conceptos principales de recompensa, castigo e incentivo.

- ✓ **Recompensa:** Se refiere a un objetivo ambiental como el dinero, premios reconocimientos sociales que se dan después de una sucesión de conducta.
- ✓ **Castigo:** Se trata de un objetivo ambiental no atractivo que se da después de una sucesión de comportamientos.
- ✓ **Incentivo:** Se refiere a un objetivo agradable que se entrega antes de ejecutar una acción a consecuencia de una conducta.

3. Clasificación Teórica sobre la Motivación

Guillen (2000) estima que las teorías significativas han tenido espacio a partir de los años cincuenta donde han dado diversas justificaciones sobre la motivación laboral y variables que motivan a las personas a llevar a cabo una labor o actividad.

4. Jerarquía de las necesidades de Maslow

Según Maslow las necesidades humanas están divididas en una pirámide de jerarquía, dependiendo del interés e influencia que tengan el comportamiento humano, son necesidades elementales.

A. Necesidades Fisiológicas: Conformando el nivel más bajo de las necesidades humanas, las cuales requieren satisfacción cíclica y reiterada para asegurar la subsistencia y existencia del individuo

B. Necesidades De Seguridad: Conformado el segundo nivel de las necesidades humanas y estas relacionado a la supervivencia de las personas.

Las necesidades de seguridad tienen gran importancia ya que la vida organizacional las personas dependen de la organización y las decisiones administrativas.

C. Necesidades Sociales: Están vinculados con la existencia del individuo en sociedad como son las necesidades de participación, aceptación social, los cuales se manifiesta en el comportamiento cuando las necesidades elementales se hallan satisfechas.

D. Necesidades De Autoestima: Están vinculados a como se evalúa a la persona con la autoevaluación y la autoestima, los cuales constituyen seguridad y confianza en sí mismo.

La Satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo.

E. **Necesidades De Autorrealización:** Se encuentra en lo más alto de la jerarquía de necesidades humanas, que conllevan a las personas a evolucionar su propio potencial, a superarse cada día más, teniendo una relación con la autonomía, autocontrol y competencia

5. **Teoría X y Teoría Y**

La presente teoría fue establecida por Douglas Mc Gregor, citado en Frisancho & Solís (2004), nos menciona dos perspectivas diferentes de los seres humanos, elementalmente negativa nombrada Teoría X y la otra nombrada Teoría Y.

a) **Teoría X:** Se refiere a las personas que no les gusta laborar y para que ellos ejecuten su labor y logren las metas propuestas para la empresa, tendrán que ser debidamente controlarlos.

b) **Teoría Y:** Nos indica que es todo lo contrario a lo anterior, aquí los colaboradores de la entidad les gusta trabajar para ser mejores cada día, para ello se auto controlan, asumiendo responsabilidades y así mismo toman sus propias decisiones.

6. **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Según Herzberg la motivación del ser humano se clasifica en dos factores.

A. Factores Higiénicos:

La expresión higiene revela su carácter preventivo, solo se dirige a evadir fuentes de insatisfacción puesto que su influencia en el comportamiento no logra aumentar la satisfacción de manera primordial. Ellos incluyen:

- ✓ Condiciones de trabajo y estabilidad
- ✓ Estabilidad de cargo y salarios
- ✓ Políticas de la organización y administración.
- ✓ Entre otros.

B. Factores motivacionales:

Se refiere a las responsabilidades vinculadas con el cargo entre sí, asimismo genera un gran efecto de satisfacción duradera y a la vez un aumento de productividad. Ellos incluyen:

- ✓ Libertad para decidir
- ✓ Ascensos
- ✓ Delegación de la responsabilidad
- ✓ Emplear las habilidades personales
- ✓ Entre otros.

7. Técnica de motivación laboral por el psicólogo Gonzales (2018)

Esta técnica nos permitirá poder saber que puesto se adecua a nosotros de acuerdo a nuestro gusto, de tal forma que estemos motivados con nuestra labor que desempeñemos en la empresa.

A continuación, las técnicas:

- **Colocar correctamente al trabajador en el puesto:**

Esto quiero decir que se tiene que tener en cuenta los conocimientos y capacidades del trabajador, de esta manera generara confianza y la autonomía en la hora de trabajar. Para esto se requiere de mayor compromiso, autoevaluación y poder estimular las habilidades para buscar soluciones a los problemas que se pueden presentar.

Aplicando esta herramienta estamos dándole su lugar al trabajador y a la vez generamos un entorno emocional y favorable para el desarrollo.

- **Establecer un buen plan de riesgo laboral:**

El plan de riesgo laboral y la salud forman parte principal para una empresa, porque este enfoque va basado en el confort e importancia de los niveles de estrés. Sin descuidar la higiene u otros factores. Con este plan cuidamos la seguridad del trabajador y a la vez estaremos cuidando la salud y esto como resultado nos traerá un entorno físico seguro para poder realizar las funciones sin tener algunas complicaciones.

- **Aplicar reconocimiento e incentivos**

Como seres humanos es importante que nos reconozcan el producto de nuestro esfuerzo tanto como individual o de forma grupal. De esta manera ayuda a tener una buena autoestima, mayor capacidad para dar y dar a los demás, nos hace ofrecer lo mejor de nosotros mismo y amar lo que hacemos.

Los incentivos no solo están relacionados con la parte económica, también puede ser con bonos, pases para eventos, recibir formación especializada, etc.

- **Beneficios sociales en el puesto**

Esta técnica forma parte del sueldo del trabajador, es decir en servicios y prestaciones gratuitas que ayudan a dar soluciones las dificultades que se pueden presentar en el día a día. Está conformado por seguro médico, planes de pensiones, ayudas escolares, cheques, etc.

Este tipo de beneficio es de suma ayuda y es muy valorada por parte de los trabajadores, sobre todo en los momentos difíciles económicos.

- **A cercanía en los trabajadores y compañeros**

Aquí intervienen el buen líder que orienta y que se alarma por el bienestar personal de sus trabajadores. Esta cercanía tiene que ser sincera, que transmita confianza.

- **Mejorar el desempeño profesional**

Este principio nos hace saber que las personas necesitan recibir todo nuestro apoyo necesario para poder así desarrollar de forma más fácil las labores cotidianas.

Preocuparnos en lo que necesita para así obtener buenos resultados, o preguntar qué podemos hacer para mejorar el espacio donde se está

desempeñando el trabajador, estas acciones sencillas, es que nos ayudara a establecer el rendimiento de los trabajadores. Y También esto servirá como un reconocimiento que permitirá mejorar y aumentar su autoeficacia.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 CLIMA LABORAL

Forehand y Von Gilmer (1964) Define al clima laboral “Es un conjunto de características que describen a una organización y las diferencias de otras organizaciones, aquellas características son importantes a lo largo del tiempo porque influyen en el comportamiento de los trabajadores de la empresa” (p.63)

2.3.2 LA MOTIVACIÓN

Sexton (1977) Afirma que “La motivación se basa en realizar aquellas cosas que fomentan al individuo a llevar acabo ciertos actos y mantener estable un comportamiento hasta conseguir resultados óptimos para su propio bienestar. Cabe recalcar que está relacionado con la importancia de mantener la motivación con la finalidad de impulsar un sacrificio con el propósito de lograr ciertas metas”

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

El clima laboral tiene una conexión directa en la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- La responsabilidad laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.
- Las recompensas laborales se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

- Clima laboral

2.5.1.1 Dimensión

- Responsabilidad

2.5.1.1.1 Indicadores

- Cumplimiento

- Compromiso
- Participación
- Toma de decisiones
- Confianza

2.5.1.2 Dimensión

- Recompensa

2.5.1.2.1 Indicadores

- Identidad
- Resultados
- Lealtad
- Logros
- Productividad

2.5.2 Variable Dependiente

- Motivación de los trabajadores

2.5.2.1 Dimensión

- Compensación Laboral

2.5.2.1.1 Indicadores

- Remuneración
- Bonos
- Incentivos
- Beneficios

- Competitividad

2.5.2.2 Dimensión:

- Productividad laboral

2.5.2.2.1 Indicadores

- Satisfacción
- Ambiente
- Recreación
- Relaciones interpersonales
- Capacitación

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALORES
CLIMA LABORAL	RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • CUMPLIMIENTO • COMPROMISO • PARTICIPACION • TOMA DE DECISIONES • CONFIANZA 	(1) (2) (3) (4) (5)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
	RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> • IDENTIDAD • RESULTADOS • LEALTAD • LOGROS • PRODUCTIVIDAD 	(6) (7) (8) (9) (10)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES	COMPENSACION SALARIAL	<ul style="list-style-type: none"> • REMUNERACION • BONOS • INCENTIVOS • BENEFICIOS • COMPETITIVIDAD 	(1) (2) (3) (4) (5)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • SATISFACCION • AMBIENTE • RECREACION • RELACIONES INTERPERSONALES • CAPACITACION 	(6) (7) (8) (9) (10)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO

2.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

- **Cumplimiento:**

Establece a la acción y efecto de cumplir una determinada tarea, es decir la realización o ejecución de una orden, Cumplir con nuestras actividades lo vemos a lo largo de nuestras vidas por ejemplo en lo personal, en lo laboral, en lo social. Cumplir con nuestro trabajo es esencial a la hora de querer ascender de puesto.

- **Compromiso:**

Se identifica en las entidades como el enlace de lealtad por el cual el empleador desea permanecer en la organización, debido a la motivación del mismo.

Meyer y Allen definen el compromiso como la actitud que se manifiesta como la conexión Psicológica del trabajador hacia la entidad, esto hace que sea poco probable que el trabajador abandone su trabajo.

- **Participación:**

Se refiere a la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva, En las empresas o instituciones la participación de sus trabajadores depende de una serie de reglas o condiciones; también nos dice que la participación es la competencia para expresar decisiones que sean validadas por el entorno social y que afectan a la vida humana o a la vida de la comunidad en la que uno vive.

- **Toma de decisiones:**

Se identifica por el acontecimiento de que un individuo haga uso de su intelecto para escoger una opción de solución frente a un problema determinado; es decir si una persona tiene problemas, este deberá de dictaminarlo individualmente tomando sus propias decisiones, ya que es un camino a seguir.

- **Identidad:**

Se refiere a la totalidad de características propias de una persona o un grupo y que permiten distinguirlos del resto.

También nos hace semejanza a la información o datos que identifican y distinguen completamente a una persona de otra, es decir de los rasgos propios del individuo.

- **Confianza:**

Es la seguridad que alguien le tiene a otro individuo, es usado para expresar un cierto grado de seguridad ante cierta situación.

- **Resultados:**

Es la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso, suelen ser positivos o negativos, agradables o desagradables.

Los resultados dependen de las acciones voluntarias del sujeto.

- **Lealtad:**

Se conoce como lealtad al carácter de una persona leal, manifiesta un sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona, compromiso, entre otros.

El término leal es usado para identificar a una persona fiel en base a sus acciones o comportamiento., lealtad es sinónimo de honradez, honestidad, entre otros.

- **Logros:**

Es el resultado obtenido de un acto que se ha venido intentando desde hace un determinado tiempo a lo cual se le destino trabajo para conseguirlo y hacerlo realidad.

- **Productividad:**

Consiste en medir el rendimiento de un equipo de trabajo, también se lo conoce como la evaluación de un determinado periodo, para así de esa manera poder tener la máxima eficiencia.

Si hablamos de productividad laboral no referimos al rendimiento del empleado, hay que tener en cuenta que la productividad de una empresa es el capital humano. Asimismo, esto quiere decir que es como una inversión realizada que va entrenando, capacitando y formando a cada miembro con habilidades y conocimientos que será el resultado de su trabajo. En pocas palabras podemos decir que es el progreso del ser humano.

- **Remuneración:**

Consiste en el pago o a la retribución de un determinado servicio o trabajo por medio de un contrato establecido. También es denominado como salario o sueldo que se le da a una persona que preste su servicio o que este laborando en un determinado centro de trabajo.

De tal manera el salario deberá de cubrir las necesidades básicas del trabajador, para así poder tener un bienestar personal y familiar.

- **Bonos:**

Proviene del concepto gratificación. Se refiere a los bonos de trabajo que recibe el trabajador por su labor, cumplimiento, responsabilidad, capacidad de desenvolvimiento y rendimiento que desempeña en una determinada área de trabajo. Funciona como una estrategia psicológica, como resultado de una buena productividad laboral que recibe como un incentivo o regalo.

- **Beneficios:**

Es el bien que se recibe por algo que se ofrece, que satisface una necesidad, que puede ser económico o moral. Esto implica como una acción o un resultado positivo. También tiene como significada bendición o acción positiva, que genera bienestar y seguridad a una o más personas. Esto se puede dar de forma económica y social.

- **Competitividad:**

Se refiere a la capacidad de poder medir el rendimiento y la capacidad que tiene una persona o empresa para poder competir, y así poder tener resultados de rentabilidad frente a otros competidores. Esto tiene relación con la calidad que brinda la determinada entidad, en este sentido hay que tener en cuenta incrementar la competitividad para obtener una eficiencia en la producción empleando los recursos la realización de los bienes y servicios, es decir la productividad.

Cuando una entidad es competitiva en un nicho de mercado se podrá obtener costos, pero con altos rendimiento de productividad con eficiencia y una mayor calidad.

- **Satisfacción:**

Es el Grado de conformidad del individuo con relación en el entorno laboral. Esto se refiere a la acción de satisfacerse alguna determinada necesidad, en el ámbito laboral se refiere al esfuerzo que realiza el ser humano, considerando la remuneración, tipo de trabajo, la seguridad, etc. También se puede decir que es la actitud del trabajador con relación a sus obligaciones.

- **Recreación:**

Se define como situaciones en la cual muestra diversión que refleja relajación y entretenimiento, aquí intervienen varias personas que participan libremente, desarrollando actividades de recreación.

La participación de la persona, es importante para traer nuevas experiencias y nuevos conocimientos.

- **Relaciones interpersonales:**

Se refiere a la interacción mutua que existe entre varias personas, es decir relaciones sociales, esto es el proceso comunicativo que está conformado por señales, sonidos, gestos que da a conocer un determinado mensaje.

Esto nos permite desarrollar objetivos que servirá como desarrollo de metas que establece lazos con otras personas.

- **Capacitación:**

Se refiere al conjunto de actividades que están relacionadas para brindar nuevos conocimientos, habilidades y como también aptitudes para el trabajador que este desempeñando en un área de trabajo. Esto nos permitirá que el empleado muestre mejor rendimiento y desempeño tanto en la actualidad como futuros cargos. Es importante tener una capacitación continua para así no retrasarnos, siempre debemos de estar actualizados para poder ser más competente con los demás, esto traerá de beneficio tanto para la empresa como en lo personal.

Así contaremos con empleados que sabrán cómo actuar, que hacer y cómo alcanzar el éxito de la empresa.

- **Ambiente de trabajo:**

Es el lugar donde se desarrolla diferentes actividades de una organización en la cual se cumple diversas condiciones que contribuirá en la satisfacción de los trabajadores. La entidad tiene que impulsar el ambiente de trabajo para así poder aumentar la productividad

Los trabajadores que cuentan con un ambiente agradable serán más productivos y también más felices con su trabajo en que están desempeñando. Para conseguir una buena estrategia para el área de recursos humanos deberá de enfocarse en buscar que los trabajadores sean felices

- **Responsabilidad**

Es poder cumplir con las obligaciones o cuidar algo. Hablar de este tema en el ámbito laboral se refiere asumir responsabilidades, mientras más mayor sea el

nivel de responsabilidad que pueda asumir un trabajador, mayor será su productividad en la empresa.

- **Productividad**

En su determinación la productividad se emplea en grandes empresas e instituciones para retribuir a la mejora de la productividad mediante estudios de investigación realizada; aquí se emplean los recursos utilizados y se relaciona con la mejora continua de la gestión de calidad.

- **Motivación**

Es la acción que impulsa al individuo a realizar sus logros u objetivos, y a la vez mantener firme su conducta para poder satisfacer una necesidad; además se relaciona con la voluntad y el interés para poder determinar que la motivación es la voluntad que conlleva hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar metas propuestas.

- **Incentivos**

El estímulo es designar a los trabajadores con el fin de aumentar la producción y ofrecer un mejor rendimiento. Para determinar una conducta que va directamente a lograr los objetivos de más calidad con más cantidad, menos coste y mayor satisfacción, de esta manera se podrá ofrecer reconocimiento cuando incremente la producción

Un buen sistema de incentivos económicos significa que los pagos que reciben los trabajadores están vinculados con el desempeño de cada personal de trabajo. Son pocas las empresas que

utilizan este sistema para evaluar el desempeño ya que ellos buscan estimular a los trabajadores de otra manera, con dar a sus trabajadores bonos, premios, viajes, ser reconocido como el mejor empleado de la empresa. Dar días libre, entre otros.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de estudio

En este trabajo de investigación se realizó el tipo de estudio correlacional debido a que se relaciona la variable independiente con la variable dependiente. El propósito de este estudio es analizar como una variable se relaciona con la otra variable, dependiendo el nivel de relación que existe entre ambas variables.

Altuve y Rivas (1998) Afirma que el diseño de una investigación “Es una estrategia general que admite el investigador como forma de plantear un problema determinado, que permite señalar los pasos a seguir para realizar dicho estudio” (p.231).

a) Enfoque: Cuantitativo

Según Weber (1864) “Es un conjunto de procesos que se utiliza para la recolección de datos y de esa manera poder probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4)

b) Tipo: Pura o básica

Bunge (1998) “Cuyo propósito es buscar los nuevos conocimientos sobre unos hechos o un objeto, su objetivo es ampliar y profundizar nuestro saber de la realidad y por lo tanto este saber que se pretende construir en un saber científico” (p.21)

La investigación pura es conocida también con el nombre básico o fundamental que se argumenta en un contexto teórico y consiste en incrementar una teoría mediante el descubrimiento.

c) Diseño: No experimental

Según el autor Santa (2010) “En el diseño no experimental se observa los hechos tal y como se presenta en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlo; por lo tanto, este diseño no se constituye una citación específica, sino que se observa lo que existe.” (p.87)

d) Nivel o alcance: correlacional

Salkind (1998) “La investigación Correlacional tiene como finalidad demostrar la relación entre que existe la variable uno y la variable dos. De acuerdo con este autor se define uno de los puntos más importantes con respecto a la investigación correlacional, es examinar las relaciones entre variables” (p.114)

Esta investigación se basa en descifrar problemas reales con un parámetro generalizado; y en sus variables manifiesta un diseño correlacional porque no existe un manejo de variables; ya que se caracterizan de forma natural.

Se puede determinar que los datos se van a obtener al instante, en un lugar y tiempo respectivo.

3.2 Área de estudio

Esta investigación se realizó en el Hospital San José de la provincia de Chincha, donde laboran personas que cuentan con la capacidad de manejar diferentes áreas con el fin de brindar un servicio óptimo a los usuarios que llegan a este centro de salud; se encuentra ubicado en Av. Alva Maurtua N° 600 en la provincia de Chincha.

El hospital es un centro de salud que brinda una atención especializada para todas las personas en general, está comprometido con la recuperación y rehabilitación de sus pacientes, respetando sus derechos fundamentales desde su nacimiento hasta muerte natural, y mejorando cada día, y que el ministerio de salud pueda otorgarle todos los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a todos los usuarios, y así poder ser líder en la región.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según Lepkowski (2008) define como “Un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y por las características que lo definen, la población es la totalidad del fenómeno a estudiar” (p.174)

Nuestra población está conformada por 106 trabajadores en el área administrativa del hospital san José de la provincia de chincha y está dividido de la siguiente forma:

TABLA N° 1

**POBLACIÓN DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL DEL HOSPITAL
SAN JOSÉ DE LA PROVINCIA DE CHINCHA. AÑO 2018**

AREAS	fi	%
ECONOMIA	5	5
LOGISTICA	4	4
PEDIATRIA	2	2
MEDICINA GENERAL	3	3
ODONTOLOGIA	2	2
GINECOLOGIA	3	3
OBSTETRICIA	2	2
ADMISION	7	7
CAJA	3	3
TRIAJE	3	3
FARMACIA	2	2
ENFERMERIA	4	4
OTORRINOLARINGOLOGIA	3	3
MORGUE	3	3
SALA DE OPERACIONES	6	6
DIRECCION	2	2
LABORATORIO	3	3
TRAMITE DOCUMENTARIO	4	4
SECRETARIA DE LA DIRECCION	2	2
UNIDAD DE PERSONAL	4	4
EMERGENCIA	4	4
RAYOS X	4	4
CIRUGIA	5	5
GINECOBSTETRICIA	4	4
NEONATOLOGIA	2	2
PRESUPUESTO	4	4
ALMACEN	2	2
UNIDAD DEL SIS	6	6
HOSPITALIZACION	6	6
TESORERIA	2	2
TOTAL	106	100

Fuente: Datos recolectados por el hospital san José

Elaboration: las Autoras

3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población seleccionada de un marco, se llama muestra a una parte de la población a estudiar.

Cárdenas (1994) Define a la muestra como “Una base de la población determinada y a las conclusiones que se obtenga de dicha muestra, solo podrán referirse a la población en referencia” (p.89)

Está conformado por la población de los trabajadores del área administrativa del hospital San José de la provincia de Chincha, de tal manera que le pidió información necesaria para esta investigación

De acuerdo con la investigación se necesitó los aspectos que estén vinculado con el parámetro, así como también el sesgo, error maestro, el estimador y por último el nivel de confianza.

En cuanto con el error maestro va estar dentro de esta investigación ya que se puede hallar una carencia de la representatividad al indicar los elementos de la muestra. Para esto utilizaremos el grado que nos comunica la aceptación para esta investigación.

En cuanto el nivel de la confianza de este estudio es la probabilidad ya que es ejecutado a la realidad que se encuentra en el intervalo basado en estimador de esta forma percibir el valor autentico para el parámetro que se va medir.

Para poder hallar la muestra se realizó con Z al 95% contando con un nivel de confianza $Z = 1,96$, esto a su vez un porcentaje de error de 5 %.

En la muestra determinamos la siguiente formula:

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

Reemplazando:

N	:	Población	= 106
E	:	Error muestral	=0.05 (5%)
P	:	Proporción de éxito	= 0.50
Q	:	Proporción de fracaso	=0.50
Z	:	Nivel de confianza	= 1.96 (95%)
Nivel de confiabilidad			= 95%
Margen de error			= 5%

Solución:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (106)}{(0.05)^2(106 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{101.8024}{1.2229}$$

$$n = 83.25$$

$$n = 83$$

Nuestra muestra quedo especificada de la siguiente manera:

- **Tipos de muestreo**

- 1. Muestreo no probabilístico**

Según Johnson (2014) Define “Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un grupo de investigadores, elegir entre una muestra probabilística y no probabilística depende del tipo de estudio” (p.176)

- 2. Muestreo probabilístico**

Según Brown (2006) Define “Son esenciales en los diseños de investigación, tanto descriptivo como correlaciones, se pretende hacer estimaciones de variables en la población, estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra” (p.177)

TABLA 2**MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL
HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA DE CHINCHA AÑO 2018**

ÁREAS	fi	%
ECONOMIA	4	5
LOGISTICA	3	4
PEDIATRIA	2	2
MEDICINA GENERAL	2	3
ODONTOLOGIA	2	2
GINECOLOGIA	2	3
OBSTETRICIA	2	2
ADMISION	5	7
CAJA	2	3
TRIAJE	2	3
FARMACIA	2	2
ENFERMERIA	3	4
OTORRINOLARINGOLOGIA	2	3
MORGUE	2	3
SALA DE OPERACIONES	5	6
DIRECCION	2	2
LABORATORIO	2	3
TRAMITE DOCUMENTARIO	3	4
SECRETARIA DE LA DIRECCION	2	2
UNIDAD DE PERSONAL	3	4
EMERGENCIA	3	4
RAYOS X	3	4
CIRUGIA	4	5
GINECOBSTETRICIA	3	4
NEONATOLOGIA	2	2
PRESUPUESTO	3	4
ALMACEN	2	2
UNIDAD DEL SIS	5	6
HOSPITALIZACION	5	6
TESORERIA	2	2
TOTAL	83	100

Fuente: Datos recolectados por el hospital san José

Elaboración: Las autoras

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Accede a la realización de métodos para poder recolectar información de dicho estudio.

Esta investigación se realizó en el centro de salud denominado Hospital San José; de la provincia de Chincha.

Para este estudio se usó la encuesta que es precisa para esta investigación ya que ese puede utilizar de manera verbal o escrita, también se usó el cuestionario con una serie de preguntas que fueron para los trabajadores, para poder recolectar información necesaria relacionadas acerca del clima laboral y la motivación en el hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

3.4.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hurtado (2000) señala “El cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática para obtener información” (p.469)

Se utilizaron diversos instrumentos entre ellos tenemos lo siguiente:

El cuestionario: Es la selección de preguntas de cierto tema que sirve para recolectar información necesaria para un determinado fin.

El instrumento: Es el componente que se utiliza para recoger la información de la investigación.

En la muestra estuvo conformado por 83 de trabajadores del hospital San José de la provincia de Chincha

Los trabajadores del hospital San José fueron seleccionados en forma aleatoria, de acuerdo a la utilización de las tablas de números aleatorios; de esta manera se escogieron 83 trabajadores de la parte administrativa para ser aplicados en los cuestionarios correspondientes.

De tal forma que los cuestionarios nos van ayudar a encontrar la conexión que existe entre el clima laboral y la motivación en los trabajadores, que está plasmado en determinadas preguntas.

En el primer cuestionario está conformada por la variable clima laboral; que consiste en dos dimensiones: responsabilidad y recompensa, y el segundo cuestionario consta de la variable motivación, que está conformada por dos dimensiones: compensación salarial y productividad laboral.

El cuestionario está conformado por 5 preguntas por cada dimensión; obteniendo un total de 10 preguntas por cada cuestionario; esto quiere decir que está formado por un total de 20 preguntas.

En cada pregunta está formada por 5 niveles de aceptación que tiene como alternativas: muy malo, malo, regular, bueno y excelente.

3.5 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En este estudio se recolectaron datos de fuentes primarias que es la observación y así como también las fuentes secundarias como las consultas obtenidas de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha.

Nuestras muestras estuvieron integradas por 83 trabajadores del hospital San José de la provincia de Chincha, y que son parte de cada departamento finales ya antes mencionados, que se encuentra dentro del hospital.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.7.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez recopilada toda la información necesaria, los resultados que encontramos se obtienen utilizando el programa de Microsoft Excel, Word y el programa SPSS

Obteniendo los datos de los procedimientos han tenido una secuencia de:

- **Clasificación de los datos.** -Consta de separar los datos de acuerdo con el estudio dando a su vez una validación al estudio realizado.
- **Codificación de los datos.** – Consta en elegir los valores de acuerdo con los datos recolectados junto con el objetivo que servirán de apoyo con la identificación, así como también los métodos estadísticos.

- **Tabulación de los datos.** – Se trata de la tabulación de los cuadros estadísticos conforme al diseño de la investigación y a la escala de medición de acuerdo con las variables. Las medidas de resumen sirvieron para hallar el valor numérico en la tabulación conforme al estudio de escala.

3.7.2 ANÁLISIS DE DATOS

En este estudio se elaboró de acuerdo a la estadística descriptiva y aplicada, encontrando el coeficiente de Chi cuadro de Pearson, asimismo se localizó la media aritmética y la desviación estándar.

Conforme el estudio se utilizó la estadística descriptiva que fue recolectado de acuerdo con las tablas de este estudio que fueron presentadas por medio de porcentajes. De tal forma que presenta una comparación en los resultados que fueron planteadas en el marco teórico de esta investigación, con la finalidad de poder hallar su certeza. Esto servirá para la interpretación de datos que fueron obtenidos.

También se empleó gráficos estadísticos para mejorar el análisis, así como también la interpretación de cada cuadro estadístico.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1 ESTADISTICO DE FIABILIDAD

En este estudio presenta la validez de las variables el clima laboral y la motivación de los trabajadores.

4.1.1.1 VARIABLE: CLIMA LABORAL

TABLA 3

VARIABLE Clima Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA 4
VARIABLE CLIMA
LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

Como se observa en el cuadro, vemos que el resultado de confiabilidad para el alfa de Cronbach arroja el 0.805; con la aplicación del cuestionario acerca del clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018, calificado como bueno, aplicado a la prueba piloto de 20 encuestados de manera aleatoria.

4.1.1.2 VARIABLE: MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES

TABLA 5
VARIABLE MOTIVACION

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA 6

VARIABLE MOTIVACION

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

Como se observa en el cuadro, vemos que el resultado de confiabilidad para el alfa de Cronbach arroja el 0.805; con la aplicación del cuestionario acerca del clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018, calificado como bueno, aplicado a la prueba piloto de 20 encuestados de manera aleatoria.

4.1.2 ANALISIS DE DATOS GENERALES

De acuerdo al cuestionario que hemos aplicado a los trabajadores del área Administrativo del hospital San José, en la cual se obtuvieron la siguiente respuesta:

TABLA N° 7
DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SAN
JOSE DE LA PROVINCIA DE CHINCHA,
AÑO 2018

DATOS GENERALES	CATEGORÍA	n=83	%
EDAD	DE 22 A 30	20	24
	DE 31 A 39	24	29
	DE 40 A 48	18	22
	DE 49 A 57	21	25
GRADO DE INSTRUCCIÓN	TÉCNICO	68	82
	SUPERIOR	15	18
ESTADO CIVIL	SOLTERA	11	5
	CASADA	45	19
	CONVIVIENTE	19	8
	DIVORCIADA	8	3

Fuente: información recolectado por el hospital san José de chincha

Elaboración: Las autoras

GRAFICO N° 1

DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018



FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chincha

ELABORACION: Las Autoras

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los administrativos que laboran en el Hospital San José de Chíncha tienen entre 31 a 39 años de edad con un 29% de los encuestados, presentando su grado de instrucción en su mayoría de técnicos administrativos con un 82%, y el 19% de los encuestados son casados con un 19% del total de los encuestados.

4.1.3 RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

4.1.3.1 CLIMA LABORAL

4.1.3.1.1 RESPONSABILIDAD

TABLA N° 8

**RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL
SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	8	10
REGULAR	41	49
BUENO	31	37
EXCELENTE	3	4
Total	83	100

FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chíncha

ELABORACION: Las Autoras

GRÁFICO N° 2
RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL
SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018



FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chincha
ELABORACION: Las Autoras

INTERPRETACIÓN

Los resultados que nos muestra la dimensión de la responsabilidad correspondiente a la variable clima laboral, arroja que existen 8 administrativos que respondieron como malo a la responsabilidad del clima laboral correspondiente al 10% de los encuestados, 41 de ellos muestran que es regular con un 49%, 31 mostraron que existe buena responsabilidad con un 37%, y 3 manifestaron que la responsabilidad es excelente con respecto al clima laboral correspondiente a un 4% del total de los encuestados.

4.1.3.1.2 RECOMPENSA

TABLA N° 9
RECOMPENSA DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018

	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALO	2	2
MALO	18	22
REGULAR	44	53
BUENO	19	23
Total	83	100

FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chincha

ELABORACION: Las Autoras

GRÁFICO N° 3
RECOMPENSA DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018



FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chincha

ELABORACION: Las Autoras

INTERPRETACION

Los resultados que nos muestra la dimensión de la recompensa correspondiente a la variable clima laboral, arroja que existen 2 administrativos que respondieron como muy malo a la recompensa correspondiente al 2 % de los encuestados, 18 de ellos muestran que es 22% malo, 44 de ellos mostraron que existen regular recompensa que pertenece a un 53%, y 19 manifestaron que la recompensa es buena en un 23% del total de los encuestados.

4.2.3.2 MOTIVACIÓN

4.2.3.2.1 COMPENSACIÓN SALARIAL

TABLA N° 10
COMPENSACIÓN SALARIAL DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018

	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALO	1	1
MALO	14	17
REGULAR	48	58
BUENO	18	22
EXCELENTE	2	2
Total	83	100

FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chincha

ELABORACION: Las Autoras

GRÁFICO N° 4
COMPENSACIÓN SALARIAL DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018



FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chíncha

ELABORACION: Las Autoras

INTERPRETACION

Los resultados que nos muestra la dimensión de compensación salarial correspondiente a la variable motivación, arroja que existe 1 administrativo que respondieron como muy malo a la compensación salarial correspondiente al 1% de los encuestados, 14 de ellos muestran que es malo con un 17%, 48 mostraron que existe regular compensación salarial con un 58%, 18 dieron a conocer que es buena la compensación salarial en un 22% y 2 de los encuestados manifestaron que es excelente la compensación salarial en un 2%.

4.2.2.2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

TABLA N° 11

**PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018**

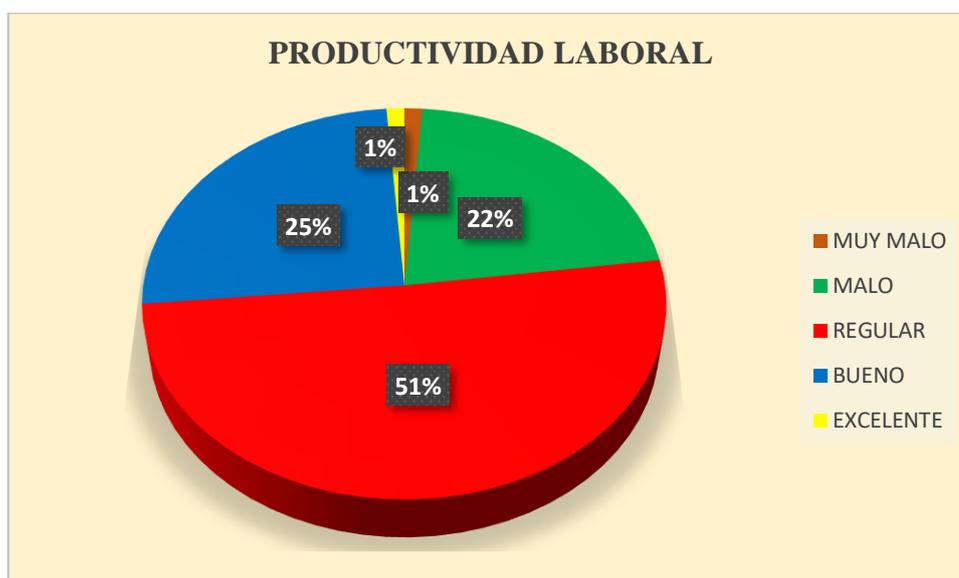
	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALO	1	1
MALO	18	22
REGULAR	42	51
BUENO	21	25
EXCELENTE	1	1
Total	83	100.0

FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chincha

ELABORACION: Las Autoras

GRÁFICO N° 5

**PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA
DE CHINCHA,
AÑO 2018**



FUENTE: Información recolectada por el Hospital San José de Chincha

ELABORACION: Las Autoras

INTERPRETACION

Los resultados que nos muestra la dimensión productividad laboral correspondiente a la variable motivación, arroja que existen 1 administrativo que respondió como muy malo a la productividad laboral correspondiente al 1 % de los encuestados, 18% de ellos respondieron que es malo la productividad laboral con un 22%, 42 mostraron que existe regular productividad laboral con un 51%, 21 de ellos respondieron que es bueno con un 25% y 1 administrativo respondió que la productividad laboral es excelente con un 1% de los encuestados.

4.2 DISCUSION

4.2.1 CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS GENERAL

El clima laboral tiene una conexión directa en la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS:

4.2.1.1 HIPOTESIS ALTERNATIVA (H₁)

El clima laboral si tiene una conexión directa en la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

4.2.1.2 HIPOTESIS NULA (H₀)

El clima laboral no tiene una conexión directa en la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

TABLA N° 12

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CLIMA LABORAL * MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES	83	100,0%	0	0,0%	83	100,0%

TABLA N° 13**Tabla cruzada CLIMA LABORAL*MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

		MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
CLIMA LABORAL	MALO	Recuento	4	3	0	7
		% del total	4,8%	3,6%	0,0%	8,4%
	REGULAR	Recuento	1	33	4	38
		% del total	1,2%	39,8%	4,8%	45,8%
	BUENO	Recuento	1	2	35	38
		% del total	1,2%	2,4%	42,2%	45,8%
Total	Recuento	6	38	39	83	
	% del total	7,2%	45,8%	47,0%	100,0%	

TABLA N° 14**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84,483 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	80,845	4	,000
Asociación lineal por lineal	50,732	1	,000
N de casos válidos	83		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,51.

INTERPRETACIÓN

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.00 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el clima laboral si tiene una conexión directa en la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

Según la tesis de Murga V. y Vásquez (2013), titulada “*Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Dámper S.A.C Trujillo- La Libertad, 2013*”, nos indica que el clima laboral interviene relativamente en la motivación de los trabajadores, y que su estudio realizado se proporciona en un método inductivo- deductivo, lo cual se deduce que el clima laboral de la dicha empresa si se relaciona con la motivación y contribuye de manera positiva en los trabajadores de dicha empresa, comprobando que existe una relación entre las variables de estudio.

4.2.2 CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La responsabilidad laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

4.2.2.1 HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H_1)

La responsabilidad laboral si se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

4.2.2.2 HIPÓTESIS NULA (H₀)

La responsabilidad laboral no se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chincha en el año 2018.

TABLA N° 15

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
RESPONSABILIDAD * COMPENSACIÓN SALARIAL	83	100,0%	0	0,0%	83	100,0%

TABLA N° 16

Tabla cruzada RESPONSABILIDAD*COMPENSACIÓN SALARIAL

		COMPENSACIÓN SALARIAL			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
RESPONSABI LIDAD	MALO	Recuento	4	2	0	6
		% del total	4,8%	2,4%	0,0%	7,2%
	REGULAR	Recuento	3	31	4	38
		% del total	3,6%	37,3%	4,8%	45,8%
	BUENO	Recuento	2	2	34	38
		% del total	2,4%	2,4%	41,0%	45,8%
	EXCELENTE	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
Total		Recuento	9	36	38	83
		% del total	10,8%	43,4%	45,8%	100,0%

TABLA N° 17

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,505 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	74,883	6	,000
Asociación lineal por lineal	37,979	1	,000
N de casos válidos	83		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

INTERPRETACIÓN

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.00 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la responsabilidad laboral si se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

De acuerdo al autor Talledo M. (2015), en su tesis titulada “*Clima laboral y su relación con la Motivación Laboral del personal de una empresa de Transporte*”, nos indica que se identificó el nivel de motivación laboral en el personal de la empresa de transporte, posicionándose en mayor porcentaje de la categoría promedio, es por ello que se puede concluir que existe un clima laboral favorable porque influyen en el desarrollo del comportamiento de los trabajadores de la empresa.

4.2.3 CONTRASTACION DE LA SEGUNDA HIPOTESIS ESPECÍFICA

Las recompensas laborales se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

FORMULACION DE LAS HIPOTESIS ESTADISTICAS

4.2.3.1 HIPOTESIS ALTERNATIVA (H_1)

Las recompensas laborales si se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

4.2.3.2 HIPOTESIS NULA (H_0)

Las recompensas laborales no se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

TABLA N° 18**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos		Perdido		Total	
	Válido		N	Porcentaje	N	Porcentaje
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
RECOMPENSA	83	100,0%	0	0,0%	83	100,0%

TABLA N° 19**Tabla cruzada RECOMPENSA*PRODUCTIVIDAD LABORAL**

		PRODUCTIVIDAD LABORAL				Total	
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
RECOMPENSA	MUY MALO	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%
	MALO	Recuento	4	3	1	0	8
		% del total	4,8%	3,6%	1,2%	0,0%	9,6%
	REGULAR	Recuento	0	34	2	0	36
		% del total	0,0%	41,0%	2,4%	0,0%	43,4%
	BUENO	Recuento	0	3	34	1	38
		% del total	0,0%	3,6%	41,0%	1,2%	45,8%
Total	Recuento	4	41	37	1	83	
	% del total	4,8%	49,4%	44,6%	1,2%	100,0%	

Tabla 20**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	99,242 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	89,607	9	,000
Asociación lineal por lineal	49,441	1	,000
N de casos válidos	83		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

INTERPRETACION

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.00 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que las recompensas laborales si se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.

Existen trabajos de investigación donde se comprueba que la recompensa permite el cumplimiento del desempeño laboral. Así lo indica el autor Quispe E. (2015), de acuerdo a su tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*", indica que si existe relación con el clima organizacional y la productividad laboral en dicha Municipalidad distrital de Pacucha; para buscar solucionar los problemas en beneficio y mejora de la Municipalidad.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. El clima laboral ayudará a medir los efectos de la motivación porque es muy importante en una empresa ayudar a sus integrantes a trabajar con ánimo.
2. Los resultados en la hipótesis general nos indica que existe un alto grado de conexión entre el clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha, en el año 2018; cuyo valor de significancia es $0,00 < 0,05$.
3. En la primera hipótesis específica, nos indica que hay un alto grado de relación entre la responsabilidad laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha, en el año 2018; cuyo valor de significancia es $0,00 < 0,05$.
4. En la segunda hipótesis específica, nos indica que hay un alto grado de relación entre las recompensas laborales y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha, en el año 2018; cuyo valor de significancia es $0,00 < 0,05$.

5..2 RECOMENDACIONES

1. Es importante que, en una empresa, el clima laboral ayude a medir los efectos de la motivación, se recomienda mantener el clima laboral y la motivación para mejorar los procesos administrativos en el Hospital San José de Chíncha, con la finalidad de bajar la insatisfacción de los usuarios a través de talleres de capacitación para fortalecer el clima laboral.
2. Es importante mantener la conexión entre el clima laboral y la motivación, para poder lograr la satisfacción de los trabajadores a largo plazo, usando estrategias que apunten hacia un entorno productivo.
3. Se debe de mantener que el alto grado de relación entre la responsabilidad laboral y la motivación, porque la responsabilidad es un fuerte vínculo entre el Hospital y los trabajadores, fomentando la participación de los trabajadores.
4. Se recomienda que las recompensas laborales, sean justas y necesarias, porque es la mejor herramienta para los trabajadores para que mejoren su productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Brown (2006) Definición de *muestreo probabilístico*. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Brunet, L (2011) Define *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas. México.
- Bunge M (1998) Define *La investigación científica, tipo de investigación puro o básica*. La Habana.
- Cárdenas (1994) Definición de *la muestra*. edición San Marcos. Lima, Perú.
- Chiavenato I. (2004). *Comportamiento organizacional. Ambiente interno de campo laboral, La dinámica del éxito en las organizaciones*. México. Editorial Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Davis, k (1981) *Clima laboral, elementos del clima laboral. Y comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill.
- Guillen (2000), Carlos, Guil, Roció: psicología del trabajo para relaciones laborales; *Clasificación teórica sobre la motivación*. Primera editorial Mc Graw Hill/ Interamericana de España.
- Harlow (2001) *Ventajas de la motivación laboral*. Chile
- Johnson (2014) Definición de *muestreo no probabilístico*. México
- Lepkowski (2008) Definición de *La población* 6ta Edición. México.
- Luna R (2008) *Causas de un mal clima laboral*. Artículo Lima, Perú.
- Maslow A. (2010) Padre de *la motivación* laboral Trujillo Perú.
- Morse y Reimer (2005) *Como realizar un diagnóstico de clima laboral en una empresa*. México.

- Ramos (2011) Tesis *la motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del banco ecuatoriano de la vivienda matriz Quito Ecuador*, Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial, con el propósito de poder recibir el título de Psicóloga Industrial.
- Robbins S. (2004) *La motivación y importancia para alcanzar, desear metas y satisfacción de las necesidades individuales*. México. Pearson education,
- Sergio (2018) Psicólogo que aprobó este artículo *técnicas de motivación laboral*.
- Vázquez, L (2006) *Ventajas y desventajas de la motivación*. España: Ideas propias editorial.
- Weber M. (1864) Investigación basada definición del *enfoque cuantitativo*. México.

REFERENCIA ELECTRONICA

- Bañuelos F. (2010). “*Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME*”. Recuperado el 10 de mayo de 2011 de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral>
- Sexton (1977) *La motivación* definición. Recuperado el 29 de marzo de 2012 de <https://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Valda J.C. (29 de octubre de 2011) *Característica del clima laboral*. [dimensiones que explican el clima en una empresa determinada] recuperado de <http://www.grandespymes.com.ar/2011/10/29/caracteristicas-del-clima-laboral/>
- Guzmán J.G (s.f) *Características y elementos de la motivación*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos61/motivacion-caracteristicas/motivacion-caracteristicas.shtml>
- Goncalves A. (2011) *Elementos de prueba para un buen clima laboral*. Recuperado el 27 de octubre del 2011 <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm> Interamericana, S.A

Julio L. (2015) *Consecuencias de un mal clima laboral*

recuperado en 10 de octubre del 2015

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ocho-causas-arruinan-clima-laboral-152163>

Murga V. M. (2013) *Influencia del Clima laboral en la Motivación de los*

trabajadores de la Empresa Dámper S.A.C Trujillo La Libertad en el año

2013 (Tesis de Licenciado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe>

Hurtado (2000) Definición de instrumentos “*El cuestionario*”. Recuperado el 26 de abril del 2015

de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>.

BIBLIOGRAFIA

- Calderón (2011) Tesis *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia LTDA*, Universidad técnica de Ambato facultad de ciencias administrativas de la ciudad de Ambato Ecuador.
- Bernal C.A (2010) “*Metodología de investigación, justificación científica metodológico*”, Pearson, Segunda Edición.
- Guillen (2015) Tesis *Gestión directiva y clima institucional en la autoridad administrativa del agua chaparra Chincha*, Ica. Universidad Cesar Vallejo.
- Huaranca (2015) Tesis *El clima organizacional y su influencia en la productividad de los empleados de la agencia Interbank en el centro comercial plaza del sol* en la ciudad de Ica, Universidad Alas Peruanas.
- Ikol (2012) Tesis *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la arena S.A.C* de la Universidad nacional de Trujillo.
- Murga (2013) Tesis *Influencia del clima labora en la motivación de los trabajadores de la empresa Dámper S.A.C Trujillo- la Libertad*.
- Palomino Donayre, Mariel Juliana (2016) *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores bajo la modalidad de tercerización de la empresa Prosegur sucursal Ica*
- Quispe Vargas (2015) Tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha*, Andahuaylas, Universidad Nacional José maría Arguedas de Andahuaylas.
- Sum Mazariegos (2015) Tesis *Motivación y desempeño laboral de la universidad de Quetzaltenango* del departamento de Guatemala, Universidad Quetzaltenango del departamento de Guatemala.

Stephen P. Robbins. *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Concepto de motivación. Página 172-197. En el capítulo 6 de Robbins, define lo que es la motivación, habla de las primeras teorías, las cuales son: Teoría de la jerarquía de las necesidades, Las teorías X y Y, teorías de los dos factores, Teorías de las necesidades de McClelland.

ANEXOS

ANEXO N° 1

ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

Propósito: Conocer el clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital san José de Chincha.

Área:

.....

Departamento:

.....

1. ¿Cómo califica Ud., los beneficios que le brinda el Hospital San José de la provincia de Chincha?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Considera Ud. que las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital San José de la provincia de Chincha son buenas, ¿cómo la califica?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Ud. como trabajador ¿cómo evaluaría su identidad dentro del hospital San José de la provincia de Chincha?

.....
.....
.....
.....

4. El tema de la toma de decisiones es muy importante dentro de una empresa, ¿cómo la califica?

.....
.....
.....
.....

ANEXO N° 2
CUESTIONARIO N°1
CLIMA LABORAL

PRESENTACION

La información será utilizada de manera confidencial; a través de este cuestionario conoceremos de qué manera el clima laboral y la motivación tiene relación con el HOSPITAL SAN JOSÉ de la provincia de chincha

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas relacionadas con el servicio, por favor marque con un (X) su respuesta, te agradeceremos responder con total sinceridad cada una de ellas.

N°	ITEMS	NIVEL DE ACEPTACION				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
		5	4	3	2	1
	RESPONSABILIDAD					
1°	¿Cómo califica el cumplimiento laboral de los trabajadores en el hospital San José de la provincia de Chincha?					
2°	¿Cómo evaluaría el compromiso laboral que tiene con el Hospital San José de la Provincia de Chincha?					
3°	¿Cómo considera la participación con sus compañeros dentro del Hospital San José de la Provincia de Chincha?					
4°	De qué manera califica la toma de decisiones de su Jefe dentro del Hospital San José de la Provincia de Chincha?					
5°	¿De qué manera califica la confianza laboral que tiene con su jefe dentro del hospital San José de la provincia de Chincha?					
	RECOMPENSA					
1°	¿Cómo evaluaría su identidad dentro del hospital San José de la provincia de Chincha?					
2°	¿Cómo califica los resultados laborales dentro del hospital San José de la provincia de Chincha?					
3°	¿Cómo califica la lealtad que existe dentro del hospital San José de la provincia de Chincha?					
4°	¿Cómo califica los logros obtenidos dentro del Hospital San José de la provincia de Chincha?					
5°	¿De qué manera califica la productividad laboral dentro del Hospital San José de la provincia de Chincha?					

CUESTIONARIO N° 2

LA MOTIVACION

PRESENTACION

La información será utilizada de manera confidencial; a través de este cuestionario conoceremos de qué manera el clima laboral y la motivación tiene relación con el hospital san José de la provincia de chincha

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas relacionadas con el servicio, por favor marque con un (X) su respuesta, te agradeceremos responder con total sinceridad cada una de ellas.

N°	ITEMS	NIVEL DE ACEPTACION				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
		5	4	3	2	1
COMPENSACION SALARIAL						
1°	¿Cómo considera su remuneración que le ofrece el Hospital San José de la provincia de Chincha?					
2°	¿Cómo considera los bonos que reciben en el Hospital San José de la provincia de chincha?					
3°	¿Cómo considera los incentivos que se le ofrece el Hospital San José de la provincia de Chincha?					
4°	¿De qué manera califica los beneficios que recibe de parte del Hospital San José de la provincia de Chincha?					
5°	¿Cómo califica la competitividad que existe entre sus compañeros Hospital San José de la provincia de Chincha?					
PRODUCTIVIDAD LABORAL						
1°	¿Cómo considera la satisfacción en el área que se está desempeñando Hospital San José de la provincia de Chincha?					
2°	¿Cómo considera el ambiente de trabajo del hospital san José de la provincia de Chincha?					
3°	¿Cómo califica la recreación recibida de parte del Hospital San José de la provincia de Chincha?					
4°	¿Cómo considera las actividades culturales y deportivas de los trabajadores del hospital San José de la provincia de Chincha?					
5°	¿Cómo califica la capacitación que recibe en el Hospital San José de la provincia de Chincha?					

ANEXO N° 3

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:

Mg. ABNER MANUEL RAMOS ALTAMIRANO

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente Escuela Profesional de Administración de Negocios de la UP “San Juan Bautista”

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario acerca de Clima laboral

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la consistencia interna (validez de contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

1.5 AUTORAS DEL INSTRUMENTO:

Bach. ALCALA CAVERO, LIZBETH; y GUÍA CARBAJAL, EVELYN –
Ex alumnas de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la
UP “San Juan Bautista”

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías del clima laboral					X

ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos del clima laboral					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de clima laboral					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores				X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Chincha, 7 de febrero de 2018

Firma del experto informante
DNI: 40775017

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:

Mg. ABNER MANUEL RAMOS ALTAMIRANO

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente Escuela Profesional de Administración de Negocios de la UP “San Juan Bautista”

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario acerca de la Motivación

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la consistencia interna (validez de contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

1.5 AUTORAS DEL INSTRUMENTO:

Bach. ALCALA CAVERO, LIZBETH; y GUÍA CARBAJAL, EVELYN FIORELLA – Ex alumnas de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la UP “San Juan Bautista”

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías de la motivación				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente					X

SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de la motivación					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de motivación				X	
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Chincha, 7 de febrero de 2018

Firma del experto informante
DNI: 40775017

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:

Mg. JOSÉ DAMIAN QUISPE ALMEYDA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente Escuela Profesional de Administración de Negocios de la UP “San Juan Bautista”

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario acerca de Clima laboral

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la consistencia interna (validez de contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

1.5 AUTORAS DEL INSTRUMENTO:

Bach. ALCALA CAVERO, LIZBETH; y GUÍA CARBAJAL, EVELYN FIORELLA – Ex alumnas de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la UP “San Juan Bautista”

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías del clima laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente					X

SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos del clima laboral				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de clima laboral					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Chincha, 7 de febrero de 2018

Firma del experto informante
DNI: DNI: 21884462

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:

Mg. JOSÉ DAMIÁN QUISPE ALMEYDA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente Escuela Profesional de Administración de Negocios de la UP “San Juan Bautista”

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario acerca de la Motivación

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la consistencia interna (validez de contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

1.5 AUTORAS DEL INSTRUMENTO:

Bach. ALCALA CAVERO, LIZBETH; y GUÍA CARBAJAL, EVELYN FIORELLA– Ex alumnas de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la UP “San Juan Bautista”

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías de la motivación					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente				X	

SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de la motivación				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de motivación					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Chincha, 7 de febrero de 2018

Firma del experto informante
DNI: 21884462

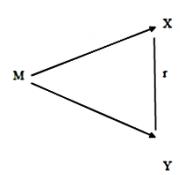
ANEXO N°4

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LOS ELEMENTOS CONCEPTUALES DE LA INVESTIGACION EL CLIMA LABORAL Y LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA DE CHINCHA EN EL AÑO 2018

TIPO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		
				TIPOS	DIMENSIONES	INDICADORES
APLICADA	PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida el clima laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre clima laboral y la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018	HIPOTESIS GENERAL: El clima laboral tiene una conexión directa en la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018	Variable Independiente: Clima laboral	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Compromiso • Participación • Toma de Decisiones • Confianza
	PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICO		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad • Resultados • Lealtad • Logros • Productividad
	¿En qué medida la responsabilidad laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018?	Determinar en qué medida la responsabilidad laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.	La responsabilidad laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.	Variable Dependiente: Motivación de los trabajadores	Compensación salarial	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Bonos • Incentivos • Beneficios • Competitividad
	¿En qué medida las recompensas laborales se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018?	Explicar en qué medida las recompensas laborales se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.	Las recompensas laborales se relacionan con la motivación de los trabajadores del Hospital San José de la provincia de Chíncha en el año 2018.		Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Ambiente • Recreación • Relaciones interpersonales • capacitación

ANEXO N° 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE ELEMENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACION EL CLIMA LABORAL Y LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA DE CHINCHA EN EL AÑO 2018

TIPO	DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS																																																																																																
<p>C O R R E L A C I O N A L</p>	<p>Cuenta con un diseño de investigación descriptivo Nuestro diseño descriptivo presenta el siguiente esquema:</p>  <p>Dónde: M: Muestra X: Clima Laboral Y: Motivación En Los Trabajadores r: correlación entre las variables</p>	<p>POBLACION: Nuestra población está conformada por 106 trabajadores en el área administrativa del hospital san José de la provincia de chincha y está dividido de la siguiente forma:</p> <p>MUESTRA: Está conformado por los trabajadores del área administrativo del Hospital San José de la provincia de Chincha, de tal manera que le pidió información necesaria para esta investigación Donde encontramos la siguiente formula: $n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$ Reemplazando: N : Población = 106 E: Error muestral =0.05 (5%) P: Proporción de éxito = 0.50 Q: Proporción de fracaso =0.50</p> <table border="1" data-bbox="582 702 1064 1037"> <caption>TABLA N° 1 POBLACION DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL DEL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA DE CHINCHA AÑO 2018</caption> <thead> <tr> <th>AREAS</th> <th>H</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ECOGNOMIA</td><td>11</td><td>10.4</td></tr> <tr><td>ECHESTICA</td><td>5</td><td>4.7</td></tr> <tr><td>REDIATRIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>MEICINA GENERAL</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>ODONTOLOGIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>GINECOLOGIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>OBSTETRICIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>ALDIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>LABORATORIO</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>TRIAJE</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>FARMACIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>ENFERMERIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>OTORRINOLARINGOLOGIA</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>NO QUIE</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>SALA DE OPERACIONES</td><td>6</td><td>5.6</td></tr> <tr><td>DIRECCION</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>LABORATORIO</td><td>3</td><td>2.8</td></tr> <tr><td>TRAMITE DOCUMENTARIO</td><td>4</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>SECRETARIA DE LA DIRECCION</td><td>2</td><td>1.9</td></tr> <tr><td>UNIDAD DE PERSONAL</td><td>4</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>EMERGENCIA</td><td>4</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>ENYOS</td><td>4</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>GINECO</td><td>4</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>GINECOBETRICIA</td><td>4</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>NEGATOLGIA</td><td>2</td><td>1.9</td></tr> <tr><td>PRESUPUESTO</td><td>4</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>ALMACEN</td><td>2</td><td>1.9</td></tr> <tr><td>UNIDAD DEL SIS</td><td>6</td><td>5.6</td></tr> <tr><td>HOSPITALIZACION</td><td>6</td><td>5.6</td></tr> <tr><td>TESORERIA</td><td>2</td><td>1.9</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>106</td><td>100</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Datos recolectados por el hospital san José Estación: los subtoros.</p>	AREAS	H	%	ECOGNOMIA	11	10.4	ECHESTICA	5	4.7	REDIATRIA	3	2.8	MEICINA GENERAL	3	2.8	ODONTOLOGIA	3	2.8	GINECOLOGIA	3	2.8	OBSTETRICIA	3	2.8	ALDIA	3	2.8	LABORATORIO	3	2.8	TRIAJE	3	2.8	FARMACIA	3	2.8	ENFERMERIA	3	2.8	OTORRINOLARINGOLOGIA	3	2.8	NO QUIE	3	2.8	SALA DE OPERACIONES	6	5.6	DIRECCION	3	2.8	LABORATORIO	3	2.8	TRAMITE DOCUMENTARIO	4	3.7	SECRETARIA DE LA DIRECCION	2	1.9	UNIDAD DE PERSONAL	4	3.7	EMERGENCIA	4	3.7	ENYOS	4	3.7	GINECO	4	3.7	GINECOBETRICIA	4	3.7	NEGATOLGIA	2	1.9	PRESUPUESTO	4	3.7	ALMACEN	2	1.9	UNIDAD DEL SIS	6	5.6	HOSPITALIZACION	6	5.6	TESORERIA	2	1.9	TOTAL	106	100	<p>TÉCNICAS: Accede a la realización de métodos para poder recolectar información de dicho estudio. Esta investigación se realizó en el centro de salud denominado Hospital San José; de la provincia de Chincha. Para este estudio se usó la encuesta que es precisa para esta investigación ya que ese puede utilizar de manera verbal o escrita, también se usó el cuestionario con una serie de preguntas que fueron para los trabajadores, para poder recolectar información necesaria relacionadas acerca del clima laboral y la motivación en el hospital San José de la provincia de Chincha.</p> <p>INSTRUMENTOS: El cuestionario; Es la selección de preguntas de un terminado tema que sirve para recolectar información de un fin determinado. El instrumento; es el material que se utiliza para recoger la información de la investigación. En la muestra estuvo conformado por 83 de trabajadores del hospital San José de la provincia de Chincha Los trabajadores del hospital San José fueron seleccionados en forma aleatoria, de acuerdo a la utilización de las tablas de números aleatorios; de esta manera se escogieron 83 trabajadores de la</p>	<p>ANÁLISIS DE DATOS: En este estudio se elaboró de acuerdo a la estadística descriptiva y aplicada, encontrando el coeficiente de Chi cuadrado de Pearson, asimismo se localizó la media aritmética y la desviación estándar. Conforme el estudio se utilizó la estadística descriptiva que fue recolectado de acuerdo con las tablas de este estudio que fueron presentada por medio de porcentajes. De tal forma que presenta una comparación en los resultados que fueron planteadas en el marco teórico de esta investigación, con la finalidad de poder hallar su certeza. Esto servirá para la interpretación de datos que fueron obtenidos. También se empleó gráficos estadísticos para mejorar el analices, así como también la interpretación de cada cuadro estadístico.</p> <p>PROCESAMIENTO DE DATOS: Una vez recopilada toda la información necesaria, los resultados que encontramos se obtienen utilizando el</p>
AREAS	H	%																																																																																																		
ECOGNOMIA	11	10.4																																																																																																		
ECHESTICA	5	4.7																																																																																																		
REDIATRIA	3	2.8																																																																																																		
MEICINA GENERAL	3	2.8																																																																																																		
ODONTOLOGIA	3	2.8																																																																																																		
GINECOLOGIA	3	2.8																																																																																																		
OBSTETRICIA	3	2.8																																																																																																		
ALDIA	3	2.8																																																																																																		
LABORATORIO	3	2.8																																																																																																		
TRIAJE	3	2.8																																																																																																		
FARMACIA	3	2.8																																																																																																		
ENFERMERIA	3	2.8																																																																																																		
OTORRINOLARINGOLOGIA	3	2.8																																																																																																		
NO QUIE	3	2.8																																																																																																		
SALA DE OPERACIONES	6	5.6																																																																																																		
DIRECCION	3	2.8																																																																																																		
LABORATORIO	3	2.8																																																																																																		
TRAMITE DOCUMENTARIO	4	3.7																																																																																																		
SECRETARIA DE LA DIRECCION	2	1.9																																																																																																		
UNIDAD DE PERSONAL	4	3.7																																																																																																		
EMERGENCIA	4	3.7																																																																																																		
ENYOS	4	3.7																																																																																																		
GINECO	4	3.7																																																																																																		
GINECOBETRICIA	4	3.7																																																																																																		
NEGATOLGIA	2	1.9																																																																																																		
PRESUPUESTO	4	3.7																																																																																																		
ALMACEN	2	1.9																																																																																																		
UNIDAD DEL SIS	6	5.6																																																																																																		
HOSPITALIZACION	6	5.6																																																																																																		
TESORERIA	2	1.9																																																																																																		
TOTAL	106	100																																																																																																		

Z: Nivel de confianza = 1.96 (95%)
Nivel de confiabilidad = 95%
Margen de error = 5%

Solución:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (106)}{(0.05)^2(106-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{101.8024}{1.2229}$$

$$n = 83.25$$

$$n = 83$$

TABLA 2
MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL
HOSPITAL SAN JOSE DE LA PROVINCIA DE CHIMBA, AÑO 2016

AREAS	n	%
ECOGRAFIA	4	5
LOGISTICA	2	2
PEDIATRIA	2	2
MEDICINA GENERAL	3	3
ODONTOLOGIA	2	2
GINECOLOGIA	2	2
OBSTETRICIA	2	2
ADMISION	2	2
CAMA	2	2
TRIAJE	2	2
FARMACIA	4	4
ENFERMERIA	2	2
OTORRINOLARINGOLOGIA	2	2
INORQUE	2	2
SALA DE OPERACIONES	2	2
DIRECCION	2	2
LABORATORIO	3	3
TRAMITE DOCUMENTARIO	3	4
SECRETARIA DE LA DIRECCION	2	2
UNIDAD DE PERSONAL	3	4
EMERGENCIA	3	4
RAYOS X	3	4
CIRUGIA	4	5
GINECO OBSTETRICIA	3	4
NEONATOLOGIA	2	2
PRESUPUESTO	3	4
ALMACEN	2	2
UNIDAD DE ELSES	5	6
HOSPITALIZACION	5	6
TESORERIA	2	2
TOTAL	83	100

Fuente: Datos recolectados por el hospital en José
Elaboración: Las autoras

parte administrativa para ser aplicados en los cuestionarios correspondientes.

De tal forma que los cuestionarios nos van ayudar a encontrar la conexión que existe entre el clima laboral y la motivación en los trabajadores, que está plasmado en determinadas preguntas.

En el primer cuestionario está conformada por la variable clima laboral; que consiste en dos dimensiones: eficiencia y cultura organizacional, y el segundo cuestionario consta de la variable motivación, que está conformada por dos dimensiones: compensación salarial y productividad laboral.

El cuestionario está conformado por 5 preguntas por cada dimensión; obteniendo un total de 10 preguntas por cada cuestionario; esto quiere decir que está formado por un total de 20 preguntas.

En cada pregunta está formada por 5 niveles de aceptación que tiene como alternativas: muy malo, malo, regular, bueno y excelente.

programa de Microsoft Excel, Word y el programa SPSS

Obteniendo los datos de los procedimientos han tenido una secuencia de:

- **Clasificación de los datos.** -Consta de separar los datos de acuerdo con el estudio dando a su vez una validación al estudio realizado.

- **Codificación de los datos.** – Consta en elegir los valores de acuerdo con los datos recolectados junto con el objetivo que servirán de apoyo con la identificación, así como también los métodos estadísticos.

- **Tabulación de los datos.** – Se trata de la tabulación de los cuadros estadísticos conforme al diseño de la investigación y a la escala de medición de acuerdo con las variables. Las medidas de resumen sirvieron para hallar el valor numérico en la tabulación conforme al estudio de escala.

ANEXO N° 6
FOTOGRAFIAS



Hospital san José de la provincia de chincha 2018



Realizando encuesta al personal administrativo área admisión



Realizando encuesta al personal administrativo área admisión



Realizando encuesta al personal administrativo área admisión módulo 2 turno tarde



Encuesta realizada en el hospital san José de la provincia de Chíncha Alta



Resultado de la encuesta realizada en el sector administrativo