



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal  
Administrativo, Red De Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017".

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR(A):**

FALCÓN ESPINOZA, Catty Josselín

**ASESOR:**

DR. LEON ESPINOZA, Lessner Augusto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de Talento Humano**

**Lima – Perú**

**2017**



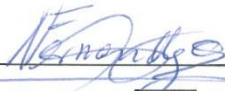
---

Dr. Dávila Arenanaza Victor  
**Presidente**



---

Dr. León Espinoza Lessner Augusto  
**Secretario**



---

Dr. Narciso Saucedo Fernandez  
**Vocal**

## **DEDICATORIA:**

*A mis Padres, Hermano e Hijo*

*Por haberme apoyado siempre en todas las etapas que me ha tocado vivir a mi corta edad, gracias por ser mi soporte, mi apoyo y no haberme dejado sola nunca. Este logro es para ustedes papa, mamá, hermano y sobre todo para ti mi hijo hermoso que eres la razón de ser de mi mundo. Te amo.*

*A mi novio*

*A pesar de todas las adversidades volví a iniciar esto a tu lado y lo terminare también junto a ti. Love u*

#### **AGRADECIMIENTO:**

*Agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos. También a mis maestros que me han acompañado en estos cinco años, formándome y ayudándome en este camino largo que aún tengo por recorrer.*

*A ti, por no haber dejado que me rinda en esas amanecidas en las que ya no daba más. Gracias.*

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Falcón Espinoza, Catty Josselin con DNI N° 73675402, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Lima, Julio de 2017



---

**Catty J. Falcón Espinoza**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal Administrativo en la Red De Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Catty J. Falcón Espinoza

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>PAGINA</b>
Caratula	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	10
I.INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.2.1 Antecedentes Nacionales .....	13
1.2.2 Antecedentes Internacionales.....	14
1.3 Teorías relacionadas al Tema .....	16
1.3.1 Variable Independiente: Clima Laboral .....	16
1.3.2 Variable Dependiente: Rotación de Personal .....	21
1.4 Formulación del Problema.....	25
1.4.1 Problema General.....	25
1.4.2 Problemas Específicos .....	25
1.5 Justificación del Estudio .....	25
1.5.1 Conveniencia .....	25
1.5.2 Relevancia social.....	25
1.5.3 Implicaciones prácticas.....	25
1.5.4 Valor Teórico.....	26

1.5.5 Utilidad Metodológica.....	26
1.6 Hipótesis.....	26
1.6.1 Hipótesis General .....	26
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	26
1.7 Objetivos.....	27
1.7.1 Objetivo General.....	27
1.7.2 Objetivos Específicos.....	27
II.MÉTODO.....	27
2.1 Método, tipo, nivel y diseño de Investigación .....	27
2.1.1 Método de Investigación.....	27
2.1.2 Tipo de Investigación.....	27
2.1.3 Nivel de Investigación.....	28
2.1.4 Diseño de Investigación .....	28
2.2 Variables y Operacionalización .....	29
2.3 Población y Muestra.....	31
2.3.1 Población.....	31
2.3.2 Muestra.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
2.4.1 Técnica de recolección de datos .....	32
2.4.2 Instrumentos: Cuestionarios.....	33
2.4.3 Confiabilidad.....	33
2.4.5 Validación.....	34
2.5 Método de Análisis de datos .....	35
2.5.1 Método Hipotético-Deductivo .....	35
2.6 Aspectos éticos .....	35
III. RESULTADOS .....	36
3.1 Prueba de Normalidad .....	36



3.2 Contrastación de Hipótesis.....	36
3.3 Análisis de los Resultados.....	41
IV. DISCUSION .....	47
V.CONCLUSIÓN.....	52
VI. RECOMENDACIONES .....	53
VII. REFERENCIAS .....	54

## **RESUMEN**

El principal propósito del presente trabajo de investigación fue determinar qué relación existe entre el Clima Laboral y la Rotación del Personal Administrativo, Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017, lo cual involucró la búsqueda de fuentes de información científica. Se llevó a cabo mediante una investigación tipo aplicada. La población objetivo de estudio fueron los trabajadores administrativos, la muestra del estudio estuvo conformada por 80 colaboradores tanto el personal de la sede administrativa central como el personal administrativo de los Establecimientos de Salud; para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta por 17 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa estadístico SPSS, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso del alfa de Cronbach. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio realizado

Palabras claves: clima laboral, rotación de personal, instrumento.

## **ABSTRACT**

The main purpose of this research was to determine the relationship between Labor Climate and Administrative Personnel Rotation, Lima Norte Health Network IV - Puente Piedra, 2017, which involved the search for sources of scientific information. It was carried out through correlational research. The study population consisted of 80 employees, both the staff of the central administrative headquarters and the administrative staff of the Health Establishments; For data collection, the survey technique was used. As an instrument, the questionnaire was composed of 17 questions in Likert scale measurement, after which these results were processed, analyzed and studied using the SPSS statistical program, which enabled the reliability level of the questions to be measured using alpha Of Cronbach. Finally, significant results were obtained for the study whose

Key words: labor climate, staff turnover, instrument.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

A nivel internacional se ha mostrado un gran interés por las investigaciones sobre el clima laboral y la rotación del personal, estas influyen en la productividad de toda empresa. Según la Great Place to Work ubicada en Argentina, publicado por EMPLEOSCLARIN en el 2014, certifica que, en estas últimas dos décadas, fueron las multinacionales, y dentro de ellas principalmente las empresas europeas y norteamericanas, las que desarrollaron fuertemente los procesos de gestión en temas de capital humano, como son el clima y la cultura organizacional. Luego, esas empresas comenzaron a replicar dichos procesos en sus filiales a lo largo del mundo. En su mayoría, ya contaban con una importante trayectoria y una fuerte y definida visión de negocios.

Estas empresas fueron las primeras en analizar y aplicar las principales teorías sobre comportamiento organizacional que comenzaron a generar y gravitar a lo largo de los últimos 50 años. A partir de los diversos conceptos que surgen de esas teorías, las empresas multinacionales comenzaron a entender que se le debía prestar mucha más atención a ciertas variables que tienen que ver exclusivamente con las personas y que, atendiéndolas, se lograba que los empleados trabajen mejor, llegando hoy a un estadio en el que son principalmente este tipo de empresas las que conforman los rankings de mejores empleadores en todo el mundo.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2017) en Uruguay, manifestó que uno de los factores que genera ausentismo y rotación de personal es el impacto de Género de violencia en ese país. La coordinadora del Programa de esa región ComVoMujer, la alemana Christine Brendel, afirmó que "la violencia contra las mujeres origina el más alto costo para la sociedad", ya que tanto ellas como sus agresores disminuyen su productividad. Para ilustrar esta situación, se remitió a cómo la violencia machista genera pérdidas en el producto interno bruto (PIB) de algunos países sudamericanos, como Bolivia (-5,7 %) y Paraguay (-3,3 %).

En los últimos años, en nuestro país se ha comprobado que las empresas que logran mantener un equilibrio con la rotación de su personal, logran un aumento de

retorno sobre la inversión, mayor productividad y trabajadores más comprometidos y motivados con un excelente clima laboral; esa es la conclusión a la que llegó el estudio "Diagnóstico de Clima Motivacional", realizado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo. El informe revela que existe una alta motivación de los trabajadores en Arequipa, pero un deficiente clima laboral que ofrece las empresas y que no satisfacen las necesidades de los empleados afectando su desempeño o generando renuncias. Según el estudio, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa.

Esto tiene un impacto sobre la productividad regional. En 2013 se hizo un estudio similar que arrojó resultados negativos. Dos millones de dólares dejó de ganar Arequipa debido a que los trabajadores no estaban motivados en su centro de labores.

El especialista Enrique Pérez Wicht, coordinador del CLD, indicó que esta brecha existente se midió a través de tres variables de estudio. La primera es la necesidad de las personas que esperan estar bien pagadas (extrínseca). La segunda es la pasión y está referida a que el trabajador realice una tarea que concuerde con su gusto profesional (intrínseca). La tercera es la lealtad, que es la necesidad de ser leal a las personas y causas de la empresa (trascendente).

El estudio del CLD no ha estudiado el nivel de deserción empresarial. Sin embargo, Pérez Wicht aseguró que hay una alta rotación de personas en la región que renuncian porque no están motivadas, y la empresa no satisface las condiciones que la persona espera de su trabajo. Preciso que las personas que menos satisfacen su clima laboral son los más jóvenes (entre 18 y 44 años de edad).

Esto es preocupante porque ellos serán más adelante quienes estén a la cabeza de las empresas, y así como son tratados van a tratar a los trabajadores cuando la dirijan. "Si mi jefe obtiene resultados gritando, lo más probable es que cuando yo sea jefe también utilice esta forma para obtener resultados", dijo.

En nuestro estudio nos hemos centrado en la Red de Salud Lima Norte IV, creada en el 2014, la única ejecutora en el cono norte encargada de 17 establecimientos de salud en el distrito de Puente Piedra, Zapallal y Carabayllo.

Esta institución pública tiene limitaciones en el clima laboral de sus trabajadores y también en la rotación de personal.

En consecuencia, es necesario hacer esta investigación el Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal Administrativo, Red De Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

## **1.2 Trabajos Previos**

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se ha revisado antecedentes que estén relacionados a la tesis. A continuación, se ha considerado mencionar las siguientes:

### **1.2.1 Antecedentes Nacionales**

Silva (2009), con su tesis “Medición del Clima Laboral y Satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP, Amazonas 2009”, (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad de Amazonas). El autor presenta como objetivo medir el nivel de Satisfacción laboral y Clima laboral de la Facultad de Medicina de la UNAP. Aplico una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada, a una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos), a través de una investigación descriptiva. Las conclusiones obtenidas permitieron al autor concluir que dos tercios de los trabajadores mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativos mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docentes lo calificaron como positivo.

Pérez y Gonzales (2009), en su tesis analizaron la relación que hay entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huancayo. La muestra estuvo compuesta por 66 trabajadores, nombrados y contratados, de ambos sexos, en edades entre 20 y 55 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima laboral de R. Likert, compuesto por 7 dimensiones: jefe, reglamento de trabajo, ambiente físico y recursos materiales, motivación laboral y compromiso con la organización, comunicación, oportunidades

de desarrollo profesional y dinámica de trabajo, los resultados obtenidos indican que existe relación positiva y significativa entre ambas variables.

Palma, S. (2004), en su investigación elaboró y estandarizó un instrumento de “medición de clima laboral y diagnosticó el nivel del mismo en trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima metropolitana”. La muestra estuvo conformada por 123 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicio tanto estatales como particulares siendo las características de la muestra analizadas en relación a edad, sexo, condición laboral, jerarquía laboral y tiempo de servicios. El instrumento utilizado fue escala de spss, el cual consta de 50 ítems. Los resultados obtenidos fueron un nivel promedio de clima laboral.

Ruíz, P. (2010), en su investigación en nuestro país “correlacionó las variables clima laboral y desempeño docentes”, la muestra estuvo conformada por 96 docentes, 282 alumnos y 25 administrativos del nivel secundario de la institución educativa Pedro A. Labarthe. Los instrumentos utilizados, fueron la escala de clima laboral de Sonia Palma y el cuestionario de desempeño docentes de Héctor Valdez el cual fue validado por criterios de jueces. Los resultados indican que existe relación significativa en tres las variables estudiadas, esto quiere decir que mientras mejor sea la percepción del clima laboral en la institución Pedro A. Labarthe, mayor será el desempeño docente.

Jaramillo, Moreno, Banda y Rocha (2016) en su trabajo sobre los Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa smart s.a, nos indica que la investigación llego a determinar que el causante de la rotación fue la insatisfacción con el salario para ello se analizó si la rotación de personal es la causa de tres variables las cuales son: capacitación, sueldo ó desarrollo de los colaboradores. El estudio se realizará través de un método cuantitativo tomando en cuenta una muestra de 53 ex trabajadores para realizar el análisis con diseño no experimental transaccional.

### **1.2.2 Antecedentes Internacionales**

Quintero, N. y Farías, E (2012). Analizaron si existe “relación entre el clima laboral y el desempeño en una empresa de vigilante Asociados de costa oriente del lago”, en la ciudad de Ojeda Venezuela. La muestra estuvo compuesta por 45

vigilantes. El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual fue validado por criterio de jueces, compuesto por 36 ítems. Los resultados obtenidos fueron que el clima organizacional determina el comportamiento que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Martínez, Buentello, Salazar, Valenzuela, Díaz & Benavides (2014), en su tesis “Análisis de la rotación de personal, Caso: Sabritas, sucursal piedras Negras”, indican que la investigación da a conocer sobre los factores que causan la rotación de personal en la empresa SABRITAS, sucursal Piedras Negras. La investigación es cualitativa y se utiliza el método de la encuesta que permite establecer las causas que originan la rotación del personal y se podrá evitar con ello que estos abandonen sus puestos de trabajo llegando a la conclusión que la desmotivación del personal, la falta de conformidad y la insatisfacción laboral son los causantes para la rotación del personal los cuales están siendo influenciados por aspectos ligados en varias ocasiones a la escasa gestión de los individuos.

Bustos (2013), en su investigación “Factores que pueden incidir en la rotación del talento Humano operativo en una florícola en la ciudad de Cayambe, Ecuador”, precisa que el trabajo de investigación llevó a determinar los causantes que dan pie a la rotación de los individuos en la organización para lo cual se empleó el método de la entrevista a ex personal que ya habían abandonado la empresa y así mismo un Focus Group llegando a la conclusión que el motivo por el cual lo ex trabajadores abandonaron sus puestos fueron por ofertas laborales , problemas personales , mala relación con sus jefes , renuncia voluntaria , insatisfacción con el salario , inconformidad con el horario en el cual laboraba.

Chaparro et al (2015), en su investigación “Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología en las clínicas Sur y Norte de Bogotá, Colombia” precisan que utilizaron una metodología de una enseñanza cualitativa, y su pueblo simulado fueron los individuos auxiliares de odontología de dos clínicas privadas ubicadas en el norte y sur de Bogotá, aplicaron cuatro entrevistas semi-estructuradas en profunda forma individual y presencial. Cuyo resultado arrojó que lograron identificar cuatro clases de estudio: condiciones laborales, socialización en el lugar de trabajo, entorno familiar y falta de incentivos, las cuales aseguran las fuentes primordiales del giro de los individuos auxiliares de odontología y llegando

a la conclusión que las condiciones laborales es el agente primordial promotor del giro de individuos auxiliares. Otro agente primordial es la ausencia de incentivos, el mal vínculo entre auxiliares y sus jefes inmediatos y el dilema de concordancia entre lo laboral y las exigencias del entorno consanguíneo.

### **1.3 Teorías relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 Variable X1: Clima Laboral**

##### **1.3.1.1 Definiciones**

A continuación se presenta diversas definiciones sobre el Clima Laboral realizadas por algunos estudiosos del tema:

Existe abundante aporte teórico presentado por diversos autores que permite entender muy a fondo que es lo que realmente significa el Clima laboral, tales como:

Según Gan y Triginé (2012) menciona que:

El Clima Laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el Clima Laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza... sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral. (p12)

Bordas manifiesta que:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, y por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y



descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima Laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 2016)

Llaneza (2009) propone que:

El Clima Laboral es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es ni objetivo ni subjetivo, sino intersubjetivo. El clima es, pues, una especie de actitud colectiva que se produce y reproduce continuamente por las interacciones de los miembros de la organización. (p. 478)

Según Maish (2004) dice que,

Evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar los pasos que conducirán a la productividad lo mismos, y por ende de la organización. (p.80)

Por ende, el clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la empresa y que influyen sobre su conducta en la ejecución de sus actividades.

### **1.3.1.2 Dimensiones**

#### **1.3.1.2.1 Dimensión 1: Trabajo**

Chiavenato (2001) nos explica una de las dimensiones que logran medir el Clima Laboral: El trabajo (Jornada laboral): Son el total de horas diarias, semanales o mensuales que cada empleado debe trabajar para cumplir su contrato individual

de trabajo y satisfacer la convención colectiva. [...] Estos horarios deben seguirse de manera estricta para que exista coordinación adecuada en el sistema productivo y no disminuya su eficiencia ante la ausencia de algunas personas que lo integran. (p: 640)

#### **1.3.1.2.1.1 Indicador**

##### **Empleados**

Se designa con diversos términos a las personas que trabajan en las organizaciones, las cuales definen cómo llamar a las personas: trabajadores, empleados, oficinistas, personal y operadores cuando les dan ese trato. Las pueden llamar recursos humanos, colaboradores, asociados, si las tratan como tales. También las llaman talento humano, capital humano o capital intelectual cuando las personas tienen gran valor para la organización. El nombre que las organizaciones dan a las personas refleja el grado de importancia que tienen para ellas. (Chiavenato, 2009, p: 5)

##### **Horarios**

Los horarios de trabajo constituyen al aspecto más tradicional y visible de lo que se denomina sistemas de organización del tiempo de trabajo. No obstante, y teniendo en cuenta las diferencias debidas a las características legales, económicas, sociales culturales y políticas de los distintos países, en las dos últimas décadas se han añadido distintas modalidades de empleo a tiempo parcial, temporal, etc. (Gallagher y Connelly, 2008)

##### **Eficiencia**

En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios; asimismo, se refiere a la mejor forma de realizar las cosas (método), a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. (Chiavenato, 2011, p: 22)

### **1.3.1.2.2 Dimensión 2: Motivación**

Bordas (2016) lo define así:

La motivación puede definirse como el grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada. (p: 75)

#### **1.3.1.2.2.1 Indicador**

##### **Desempeño**

Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000)

##### **Producción**

Es una actividad económica de la empresa, cuyo objetivo es la obtención de uno o más productos o servicios (según el tipo de empresa y su producción), para satisfacer las necesidades de los consumidores, es decir, a quienes pueda interesar la adquisición de dicho bien o servicio. (Cuatrecasas, 2011, p: 13)

### **1.3.1.2.3 Dimensión 3: Comportamiento**

Chiavenato (2011),

Puede explicarse mediante el ciclo motivacional, que concluye con la satisfacción o la frustración o incluso con la compensación de las necesidades humanas. Estas pueden clasificarse jerárquicamente, colocando en la base las necesidades primarias (necesidades fisiológicas y de seguridad) y en la cima las necesidades secundarias (necesidades sociales, de autoestima y autorrealización) (p: 103)

#### **1.3.1.2.3.1 Indicador**

##### **Satisfacción**

Se puede llegar a entender a la satisfacción laboral como “una función de relación entre lo que uno quiere de un trabajo y la percepción de lo que éste ofrece o requiere” (Rice, Gentile & McFarlin, 1991, p.2113).

### **Necesidades Primarias**

Se refiere a la necesidad de comer, beber, dormir, respirar, etc, son funciones que están vinculadas a la supervivencia individual ya que se trata de necesidades primarias vitales, son evidentemente las más importantes. (Chiavenato, 2011, p: 104)

### **Necesidades Secundarias**

Están vinculadas al desarrollo de la personalidad del individuo, estas necesidades pueden adoptar cualquier forma siempre que sean consecuentes con los deseos individuales de las personas. (Chiavenato, 2011, p: 104)

#### **1.3.1.3 Medición**

No existe mejor manera de medir el clima que no sea por medio de cuestionarios escritos. En el cual se detallan preguntas relevantes a sucesos únicos de la organización, donde se le pide a los cuestionados que en cada una de las interrogantes reflejen como perciben el estado actual y cómo lo percibirían idealmente (Brunet, 1987, p.389)

El instrumento elaborado por Chiang et al. (2007) que mide al clima laboral en 7 dimensiones y consta de 53 ítems, estructuradas de la siguiente manera: Entorno físico, Relaciones interpersonales, Toma de decisiones, Compromiso, Comunicación Interna, Adaptación al cambio y Reconocimiento (p.9).

El instrumento más adecuado para medir el clima laboral en Instituciones Públicas del sector Estatal es el cuestionario de Koys y Decottis (1991) que consta 40 ítems y miden al clima organizacional en 8 dimensiones, tales como: Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación (Chiang, Salazar, Huerta & Núñez, 2008, p.78).

El instrumento llamado Estudio de Clima Organizacional (ECO), elaborado por una consultora con sede en Venezuela que mide a dicha variable en 6 dimensiones,

tales como: Estándares, Flexibilidad, Espíritu de equipo, Claridad, Reconocimiento y Estándares (p.390).

## **1.3.2 Variable X2: Rotación de Personal**

### **1.3.2.1 Definiciones**

Diversos autores conceptualizan a la Rotación de Personal desde su perspectiva, aquí algunos de ellos:

Según Chiavenato (2009)

“El término de rotación de recursos humanos se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella” (p. 187)

Chiavenato (2009) afirma que:

“casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones, para desarrollar diagnósticos, promover disposiciones, inclusive con carácter de predicción” (p.188).

Reyes (2005) manifiesta que:

Es el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector nivel jerárquico, departamento o puesto” (p. 164)

También “El índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que salen en relación con la cantidad total promedio de personal en la organización, en un periodo de tiempo” (Castillo, 2006, p.68).

Además Reyes (2005) define que:

El fenómeno de rotación puede ser determinado como “El total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir, una renovación constante

de individuos en una organización debido a las altas y bajas en un periodo determinado” (p. 163).

Así mismo la “Rotación del personal al número de trabajadores que salen y vuelven a entrar en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto” (Gonzales, 2006, p.1).

### **1.3.2.2 Dimensiones**

#### **1.3.2.2.1 Dimensión 1: Organización**

Según Sánchez, Herrero y Hortigüela (2013), “la organización se puede definir como la acción y el efecto de coordinar el trabajo de varias personas, mediante la asignación de tareas o funciones específicas a cada una de ellas, con el propósito de conseguir unos objetivos comunes. Los principios básicos de la organización son la División del trabajo, autoridad y responsabilidad, Unidad de dirección [...] (p: 04)

##### **1.3.2.2.1.1 Indicador**

###### **División del Trabajo**

Consiste en la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización. Se basa en el principio de las especialización para la mejora de la eficacia de las personas según el cual, cuanto menor es el número de tareas que hace una personas, mayor en su rendimiento. (Sánchez, Herrero y Hortigüela 2013, p: 4)

###### **Autoridad y Responsabilidad**

Autoridad es la capacidad de dar órdenes y de hacer que se cumplan. Viene asociada a la responsabilidad del puesto ocupado por la persona. (Sánchez, Herrero y Hortigüela, 2013, p: 4)

###### **Unidad de Dirección**

Cada Grupo de actividades con un mismo objetivo, debe tener un solo jefe y un solo plan. (Sánchez, Herrero y Hortigüela, 2013, p: 4)

### **1.3.2.2.2 Dimensión 2: El Ambiente**

“El ambiente es todo lo que existe alrededor de una organización: esto significa que el ambiente es todo el universo. Dado que el ambiente es vasto, amplio, genérico y difuso, es difícil profundizar en este concepto. Para poder comprender dicho concepto, es necesario definir los estrados ambientales: el ambiente general y el ambiente cercano” (Chiavenato, 2009, p. 39-40).

#### **1.3.2.2.2.1 Indicador**

##### **General**

Está constituido por todos los factores económicos tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales, demográficos, etc., que ocurren en el mundo y la sociedad en general. (Chiavenato, 2001, p: 39)

##### **Cercano**

Es el más próximo e inmediato a la organización. [...] En el ambiente general se hallan las entradas y salidas del sistema, es decir, proveedores de recursos (materiales, financieros, humanos, de actividades de terceros, etc.) y clientes o consumidores. (Chiavenato, 2001, p: 40)

### **1.3.2.2.3 Dimensión 3: El Ausentismo**

“El ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al puesto de trabajo en la organización” (Chiavenato, 2009, p. 203).

#### **1.3.2.2.3.1 Indicador**

##### **Puesto**

Un puesto constituye una unidad de la organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, su subordinación, sus subordinados y el departamento o división al que pertenece. (Chiavenato, 2011,p: 172)

##### **Inasistencias o retardo**

Faltas o retrasos del personal en sectores vitales: muchas veces, los empleados que trabajan en áreas vitales para el funcionamiento de la organización faltan al trabajo o llegan tarde intencionalmente, por lo que crean graves problemas para la normalidad de las operaciones. (Chiavenato, 2011, p: 308)

### **1.3.2.3 Medición**

No existe mejor manera de medir la rotación del personal que no sea por medio de cuestionarios escritos. En el cual se detallan preguntas relevantes a sucesos únicos de la organización, donde se le pide a los cuestionados que en cada una de las interrogantes reflejen como perciben el estado actual y cómo lo percibirían idealmente (Brunet, 1987, p.389)

Chiavenato (2000), indica que

“Los causantes de la rotación del personal es decir los fenómenos internos o externos se obtienen de las entrevistas que es el principal método utilizado para diagnosticar las fallas y eliminar las causas que están ocasionando la rotación del personal. Algunas organizaciones solo suelen aplicarlo a trabajadores que salen por iniciativa propia pero debe ser aplicada a todos los trabajadores que abandonan la organización ya que en ella se registrara la información y la respuesta en la cual la opinión del empleado refleja su percepción de la situación de la empresa. Para medir la rotación del personal, se realizará una entrevista personal a los ex trabajadores para conseguir la información necesaria que determine cuáles son las principales factores que llevaron a que los colaboradores abandonen sus puestos de trabajo utilizando niveles para poder determinar con mayor precisión los verdaderos motivos. De acuerdo a los resultados obtenidos se llevara a cabo un análisis situacional de la organización y su ambiente, para determinar los cambios necesarios con el propósito que permitan impulsar nuevas 19 estrategias que permitan la reducción de los efectos en la rotación” (p. 195-197).



## **1.4 Formulación del Problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona el clima laboral con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona el trabajo con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?

¿Cómo se relaciona la motivación con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?

¿Cómo se relaciona el comportamiento con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?

## **1.5 Justificación del Estudio**

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40-41), la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

### **1.5.1 Conveniencia**

La investigación es conveniente la cual es muy importante ya que ayudará a que la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017 identifique la relación que existe entre el Clima Laboral y la Rotación del Personal Administrativo.

### **1.5.2 Relevancia social**

El efecto que se alcance en la sociedad será positivo, ya que los beneficios que se adquirirá con esta investigación, serán de suma importancia para las entidades públicas en el sector salud que padezcan este problema.

### **1.5.3 Implicaciones prácticas**

Este estudio comparte información necesaria a los directivos, jefes o mandos medios de la institución de la entidad ya mencionada en las líneas previas, para que sirva como base y se enfoquen en optimizar el clima laboral y disminuir la Rotación de Personal que perciben los trabajadores administrativos. Esto se podrá

observar de los resultados que se obtengan en la presente investigación y que la Red de Salud Lima Norte podrá tomar en cuenta.

#### **1.5.4 Valor Teórico**

Los resultados que se generarán en este estudio incrementará el conocimiento de los directivos o superiores, pues les dará a conocer cuán importante es preservar un clima o un ambiente en óptimas condiciones y, a su vez, identificar cuál es la relación que tienen estas dos variables, y que se deben tener en cuenta para los trabajadores que pertenecen a la Red de Salud Lima Norte IV.

#### **1.5.5 Utilidad Metodológica.**

La presente investigación es de tipo correlacional, cuya finalidad será en determinar qué relación tienen ambas variables que son objeto de estudio “Clima Laboral” y “Rotación de Personal” de los colaboradores de la Red de Salud Lima Norte Iv. Estas variables serán medidas por medio de dos instrumentos adaptados a cuestionarios de otros investigadores, que al mismo tiempo pueden ser adaptadas para cualquier institución, y así mejorar la percepción de los trabajadores de su centro de trabajo.

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 Hipótesis General**

El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV, Puente Piedra - 2017.

#### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

El trabajo se relaciona significativamente con la Rotación del Personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

La motivación se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

El comportamiento se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación del Clima Laboral con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación del Trabajo con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- 2017.

Determinar la relación de la Motivación con la Rotación del personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- 2017.

Determinar la relación el Comportamiento con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Método, tipo, nivel y diseño de Investigación**

#### **2.1.1 Método de Investigación**

El método de investigación que se realizó es el hipotético deductivo; así como menciona Hernández et al. (2014, p.11), ya que “se aplica la lógica deductiva. De lo general a lo particular (de las leyes y teoría a los datos)”.

Bernal (2010), nos refiere que el método hipotético – deductivo “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

#### **2.1.2 Tipo de Investigación**

El tipo de estudio del presente trabajo es aplicada, en cuanto a ello autores como Martínez y Ávila (2010) señalan que la investigación aplicada “busca la resolución de problemas prácticos, con un margen de generalización limitado. Su propósito de realizar aportes al conocimiento científico es restringido” (p.99).

Por otro lado, Hernández et al. (2014) señala que la investigación “cumple dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada). Gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado” (p. xxiv).

### **2.1.3 Nivel de Investigación**

La investigación se basó en un nivel correlacional”, donde describiremos los sucesos, y los componentes principales que existe para determinar la relación que existe entre el clima laboral y la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

Para Hernández et al. (2010) expresa: “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o mas conceptos, categorías o variables en un concepto en particular” (p. 81),

### **2.1.4 Diseño de Investigación**

El diseño de esta tesis es de tipo no experimental, Hernández et al. (2014) lo define como,

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (p.152).

De este se desprende el diseño de investigación transeccional (transversal). Este diseño de investigación “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández et al. 2014, p.154).

## 2.2 Variables y Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>X1:</b>  <i>Clima Laboral</i>	<p>El clima laboral se refiere al contexto de <b>trabajo</b>, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, <b>motivación</b> y <b>comportamiento</b> de sus miembros y, por tanto al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización, y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los</p>	<p>Se midió a través de un cuestionario mediante 13 items donde se tiene en cuenta a los indicadores para la realización de ello.</p>	<p><b>TRABAJO</b> (Jornada laboral)</p> <p><b>MOTIVACION</b></p> <p><b>COMPORTAMIE</b> <b>NTO</b></p>	<p><b>Empleados</b></p> <p><b>Horarios</b></p> <p><b>Eficiencia</b></p> <p><b>Desempeño</b></p> <p><b>Producción</b></p> <p><b>Compromiso</b></p> <p><b>Satisfacción:</b></p> <p><b>Necesidades Primarias O</b> <b>Fisiológicas</b> <b>Necesidades Secundarias</b> <b>O Autorrealización</b></p>	<p><b>ORDINAL</b></p>

**X2:**

*Rotación de Personal*

líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios (Bordas,2016)

La rotación del personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una **organización** y su **ambiente**; esto significa que el intercambio de personas que entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella". Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones, elaborar diagnósticos. Las organizaciones se caracterizan por la rotación del personal, cuyas causas pueden ser internas o externas pero siempre imponen costos primarios, secundarios y el **ausentismo** constituye también otro factor de incertidumbre y de imprevisibilidad para las organizaciones. (Chiavenato, 2001, p;177-277)

Se midió a través de un cuestionario mediante 07 items donde se tiene en cuenta a los indicadores para la realización de ello.

**ORGANIZACIÓN**

**AMBIENTE**

**AUSENTISMO**

**División del Trabajo**

**Autoridad y Responsabilidad  
Unidad De Dirección**

**General**

**Cercano**

**Puesto  
Inasistencias O Retardo**

**ORDINAL**

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

Para Hernández et al. (2014), “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

La población estará conformada por 100 trabajadores administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

### **2.3.2 Muestra**

Borda (2013), lo define así :

“subconjunto de la población o universo en la que se realizará la investigación, con el fin de generalizar o inferir los resultados que se obtengan en ella a la población de donde se tomó. Se establece mediante su cálculo estadístico, de manera manual o mecánica empleando un software, como el SPSS” (p.169).

Para proceder al cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

Para Hernández et al. (2014),

La muestra probabilística son esenciales en los diseños de investigación transaccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que esta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos” (p.177).

Para hallar dicha muestra se empleó la fórmula de población finita, debido a que se conoce la población, donde se calculó de la siguiente manera

Donde:

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

<b>Muestra (n)</b>	
<b>Nivel de confiabilidad</b>	<b>95%</b>
<b>Población (N)</b>	<b>227</b>
<b>Valor de distribución (Z)</b>	<b>1.96</b>
<b>Margen de error (d)</b>	<b>5%</b>
<b>Porcentaje de aceptación (P)</b>	<b>50%</b>
<b>Porcentaje de no aceptación (Q)</b>	<b>50%</b>

Reemplazando:

$$N = \frac{(100)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = 80$$

En conclusión, para una población de 100 trabajadores con un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 5%, es necesario encuestar un total de 80 trabajadores administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV, 2017.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

Para el presente estudio se aplicara la técnica de la encuesta en donde se encuestara a 80 trabajadores administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el



propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010, p.194).

#### **2.4.2 Instrumentos: Cuestionarios**

El cuestionario consta de 17 preguntas las cuales nos permitirán medir las variables. Para Bernal (2010),

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse (p.250).

#### **2.4.3 Confiabilidad**

Para Hernández et al. (2014),

Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición (p.207).

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Crombach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 22, realizada a la muestra, que corresponde a 80 trabajadores administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV, 2017.

<b>Coeficiente</b>	<b>Relación</b>
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada

0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Hernández et al. (2014, p.207)

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	80	100
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0
	Total	80	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,915	17

Interpretación:

Después de encuestar a las 80 personas que conforman parte de la institución, se obtuvo un resultado de 0.915 en el coeficiente del Alfa de Cronbach, lo que da a entender que *existe una confiabilidad muy alta* en el instrumento elaborado, la cual nos servirá para la recolección de datos.

#### 2.4.5 Validación

Para Hernández et al. (2014), “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200).

“La validez de expertos, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con voces calificadas” (Hernández et al. 2014, p.204).

El instrumento que se utilizara para la investigación ha sido sometido a juicio de expertos, para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, como:

**MG. EDITH ROSALES DOMINGUEZ**  
**DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO**  
**DR. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA**

## **2.5 Método de Análisis de datos**

La información que se obtuvo, se procesará en el SPSS; este paquete almacenará los datos, luego se procederá a realizar los cálculos y proporcionará la información relevante para el estudio de investigación.

Las pruebas estadísticas realizadas fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento, prueba de normalidad se calculó por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con una población de 100 trabajadores administrativos, para conocer la distribución de la población, y tablas de frecuencias de las dimensiones, los cuales se presentaron los datos mediante cuadros y gráficos para realizar el respectivo análisis, de tal manera que se puede llegar a las conclusiones sobre la situación planteada.

### **2.5.1 Método Hipotético-Deductivo**

Según Ñaupás, et al. (2014) expresa: “El método hipotético-deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesto por él” (p. 136).

## **2.6 Aspectos éticos**

El investigador se compromete a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Prueba de Normalidad

Para determinar la Distribución Normal se realizó el cálculo de los datos recolectados, por medio de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, para lo cual se plantearon las hipótesis.

H<sub>0</sub>: Los datos de la muestra siguen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos de la muestra no siguen una distribución normal.

#### Significación:

a. Sig < 0.05 entonces se rechaza H<sub>0</sub>.

b. \_Sig > 0.05 entonces se acepta H<sub>0</sub>.

**TABLA N° 1: Prueba de normalidad kolmogorov – smirnov**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima_Laboral (agrupado)	,258	80	,000	,800	80	,000
Rotacion_Personal (agrupado)	,262	80	,000	,803	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación:

Observando la tabla de contingencia se ve que debo asumir la prueba de Kolmogorov – Smirnov en tanto que la muestra conto con 80 trabajadores administrativos, de los cuales la significación es de 0,000 en ambos casos menor a 0.05, el valor de significancia. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) donde los datos de la muestra no siguen una distribución normal. Siendo la investigación No Paramétrica

#### 3.2 Contrastación de Hipótesis

Analizado e interpretado los datos estadísticos recolectados a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017 es

necesario realizar la prueba de hipótesis, para hallar dicho cálculo se utilizó la Prueba de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014, p.305).

Para comprobar las hipótesis mencionadas, se procedió a utilizar el estadístico de Spearman

### **Hipótesis General**

El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

- Hipótesis de investigación (H1): El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV – Puente Piedra, 2017.
- Hipótesis Nula (H0): El Clima Laboral no se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

**Tabla N°2: Coeficiente de correlación de Spearman - Hipótesis General**

<b>Correlaciones</b>				
			CLIMA LABORAL	ROTACIÓN DE PERSONAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
ROTACIÓN DE PERSONAL	PERSONAL	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

La Tabla N° 2 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.834, lo cual indica que existe una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación entre fuerte y perfecta entre el Clima Laboral y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- Puente Piedra, 2017.

### **Hipótesis Especifica N°1**

El trabajo se relaciona significativamente con la Rotación del Personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

- Hipótesis de investigación (H1): El trabajo se relaciona significativamente con la Rotación del Personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.
- Hipótesis Nula (H0): El trabajo no se relaciona significativamente con la Rotación del Personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

**Tabla N°3: Coeficiente de correlación de Spearman - Hipótesis Especifica N° 1**

### Correlaciones

		TRABAJO	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,854
		N	80
	ROTACION DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,854
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

La Tabla N° 3 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.854, lo cual indica que existe una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación entre fuerte y perfecta entre Trabajo y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- Puente Piedra, 2017

#### Hipótesis Especifica N°2

La motivación se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

- Hipótesis de investigación (H1): La motivación se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.
- Hipótesis Nula (H0): La motivación no se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

**Tabla N°4:** Coeficiente de correlación de Spearman - Hipótesis Especifica N° 2

## Correlaciones

			MOTIVACIÓN	ROTACIÓN DE PERSONAL
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000	,795
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,795	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

La Tabla N° 4 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.795, lo cual indica que existe una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación entre fuerte y perfecta entre la Motivación y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- Puente Piedra, 2017

### Hipótesis Específica N°3

El comportamiento se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV, Puente Piedra– 2017.

- Hipótesis de investigación (H1): El comportamiento se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV, Puente Piedra– 2017
- Hipótesis Nula (H0): El comportamiento no se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV, Puente Piedra– 2017

**Tabla N°5:** Coeficiente de correlación de Spearman - Hipótesis Específica N° 3



## Correlaciones

			COMPORTAMIE ENTO	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	COMPORTAMIE NTO	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

### Interpretación:

La Tabla N° 5 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.757, lo cual indica que existe una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación entre fuerte y perfecta entre el Comportamiento y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- Puente Piedra, 2017

### 3.3 Análisis de los Resultados

El análisis de los resultados se dio gracias a las 80 encuestas realizadas a los trabajadores administrativos de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

#### Variable X1: CLIMA LABORAL

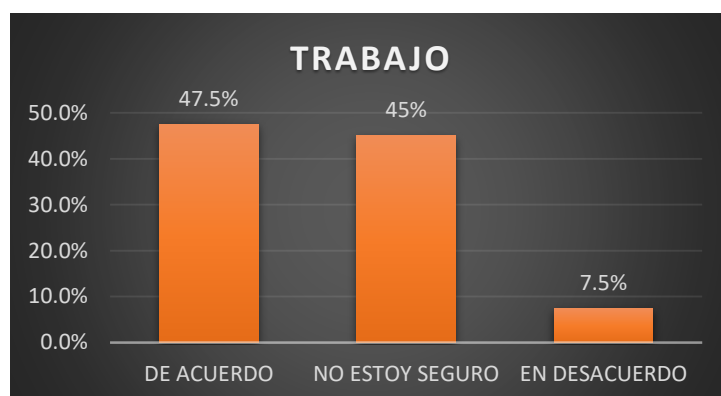
#### Dimensión 1: TRABAJO

**Tabla N° 6: Porcentaje de encuestados analizando la dimensión N° 1**

		D1_TRABAJO (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	38	47,5	47,5	47,5
	NO ESTOY SEGURO	36	45,0	45,0	92,5
	EN DESACUERDO	6	7,5	7,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la tabla N° 6 podemos observar porcentajes de encuestados sobre nuestra dimensión trabajo del Clima Laboral.

**Figura N°01**



**Interpretación:**

Según los resultados mostrados en la Figura N° 01, se observa que los trabajadores Administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión "Trabajo", de la siguiente manera: el 37.5% De Acuerdo, el 45% No está seguro, el 7.5% En Desacuerdo.

**Dimensión 2: MOTIVACIÓN**

**Tabla N° 7: Porcentaje de encuestados analizando la dimensión N° 2**

		D2_MOTIVACION (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	3,8
	DE ACUERDO	43	53,8	53,8	57,5
	NO ESTOY SEGURO	21	26,3	26,3	83,8
	EN DESACUERDO	12	15,0	15,0	98,8
	TOTALMENTE DESACUERDO	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la tabla N° 7 podemos observar porcentajes de encuestados sobre nuestra dimensión motivación del Clima Laboral

**Figura N° 02**



**Interpretación:**

Según los resultados mostrados en la Figura N° 02, se observa que los trabajadores Administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Motivación**”, de la siguiente manera: el 3.8% Totalmente de Acuerdo, el 53.8% De Acuerdo, el 26.3% No está seguro, el 15.0% En Desacuerdo, y el 1.3% Totalmente en Desacuerdo.

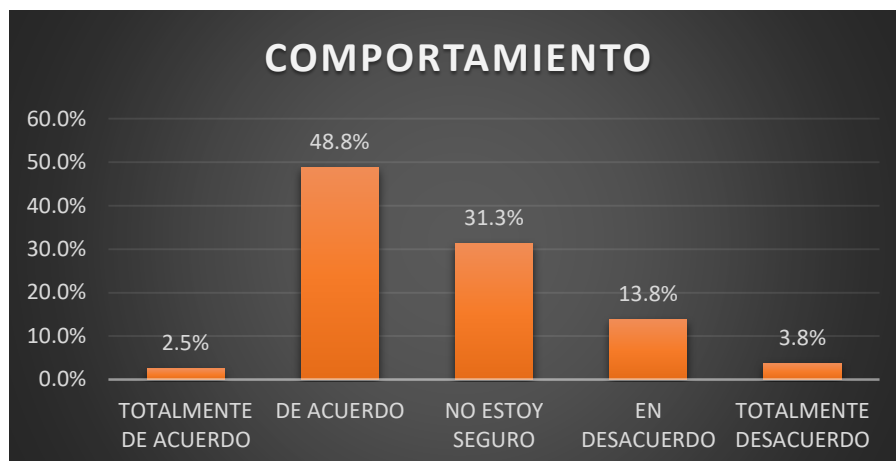
**Dimensión 3: COMPORTAMIENTO**

**Tabla N° 8: Porcentaje de encuestados analizando la dimensión N° 3**

		D3_COMPORTAMIENTO (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
	DE ACUERDO	39	48,8	48,8	51,2
	NO ESTOY SEGURO	25	31,3	31,3	82,5
	EN DESACUERDO	11	13,8	13,8	96,3
	TOTALMENTE DESACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la tabla N° 8 podemos observar porcentajes de encuestados sobre nuestra dimensión comportamiento del Clima Laboral.

**Figura N° 03**



**Interpretación:**

Según los resultados mostrados en la Figura N° 03, se observa que los trabajadores Administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Comportamiento**”, de la siguiente manera: el 2.5% Totalmente de Acuerdo, el 48.8% De Acuerdo, el 31.3% No está seguro, el 13.8% En Desacuerdo, y el 3.8% Totalmente en Desacuerdo.

**Variable X2: ROTACION DEL PERSONAL**

**Dimensión 4: ORGANIZACIÓN**

**Tabla N° 9: Porcentaje de encuestados analizando la dimensión N° 4**

		D4_ORGANIZACION (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,3	1,3	1,3
	DE ACUERDO	48	60,0	60,0	61,3
	NO ESTOY SEGURO	17	21,3	21,3	82,5
	EN DESACUERDO	11	13,8	13,8	96,3
	TOTALMENTE DESACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la tabla N° 9 podemos observar porcentajes de encuestados sobre nuestra dimensión organización de la Rotación del Personal.

**Figura N° 04**



**Interpretación:**

Según los resultados mostrados en la Figura N° 04, se observa que los trabajadores Administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Organización**”, de la siguiente manera: el 1.3% Totalmente de Acuerdo, el 60% De Acuerdo, el 21.3% No está seguro, el 13.8% En Desacuerdo, y el 3.8% Totalmente en Desacuerdo.

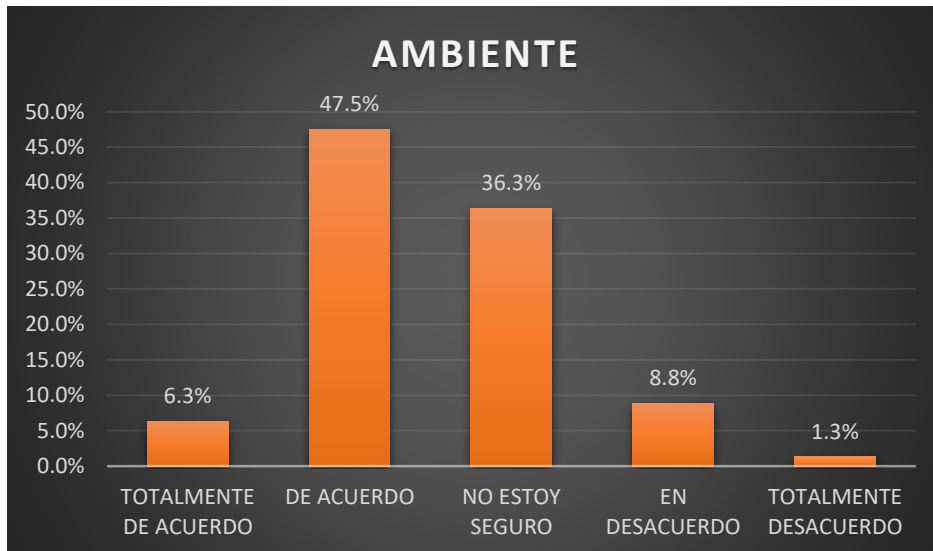
**Dimensión 5 –AMBIENTE**

**Tabla N° 10: Porcentaje de encuestados analizando la dimensión N° 5**

		D5_AMBIENTE (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	6,3	6,3	6,3
	DE ACUERDO	38	47,5	47,5	53,8
	NO ESTOY SEGURO	29	36,3	36,3	90,0
	EN DESACUERDO	7	8,8	8,8	98,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la tabla N° 10 podemos observar porcentajes de encuestados sobre nuestra dimensión ambiente de la Rotación del Personal.

**Figura N° 05**



**Interpretación:**

Según los resultados mostrados en la Figura N° 05, se observa que los trabajadores Administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Ambiente**”, de la siguiente manera: el 6.3% Totalmente de Acuerdo, el 47.5% De Acuerdo, el 36.3% No está seguro, el 8.8% En Desacuerdo, y el 1.3% Totalmente en Desacuerdo.

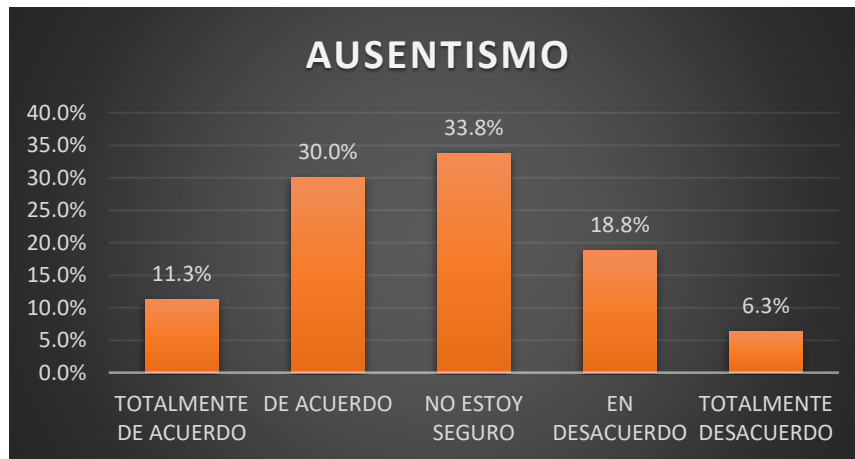
**Dimensión 11 –AUSENTISMO**

**Tabla N° 6: Porcentaje de encuestados analizando la dimensión N° 6**

		D6_AUSENTISMO (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	11,3	11,3	11,3
	DE ACUERDO	24	30,0	30,0	41,3
	NO ESTOY SEGURO	27	33,8	33,8	75,0
	EN DESACUERDO	15	18,8	18,8	93,8
	TOTALMENTE DESACUERDO	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la tabla N° 11 podemos observar porcentajes de encuestados sobre nuestra dimensión ambiente de la Rotación del Personal.

**Figura N° 06**



**Interpretación:**

Según los resultados mostrados en la Figura N° 06, se observa que los trabajadores Administrativos de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión "**Ausentismo**", de la siguiente manera: el 11.3% Totalmente de Acuerdo, el 30.0% De Acuerdo, el 33.8% No está seguro, el 18.8% En Desacuerdo, y el 6.3% Totalmente en Desacuerdo.

**IV. DISCUSION**

En concordancia a los resultados obtenidos en esta investigación, en la que se ha investigado la relación del Clima Laboral con la Rotación del Personal

Administrativo en la Red de Salud Lima Norte IV; Puente Piedra -2017, para ello se realizó una encuesta con una muestra de 80 trabajadores. De la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

### **Hipótesis y Objetivo General:**

Se tuvo como objetivo general determinar la relación del Clima Laboral con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017. Mediante la prueba de Rho Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.834, indicando que las variables Clima Laboral y la Rotación del Personal presentan una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se debe aceptar la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre las variables Clima Laboral y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017, de modo tal que el objetivo general queda demostrado.

Así mismo los resultados obtenidos en la presente investigación tienen coherencia con la conclusión de la tesis de Pérez y Gonzales (2009), titulada: "El Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huancayo. La muestra estuvo compuesta por 66 trabajadores, nombrados y contratados, de ambos sexos, en edades entre 20 y 55 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima laboral de R. Likert, compuesto por 7 dimensiones: jefe, reglamento de trabajo, ambiente físico y recursos materiales, motivación laboral y compromiso con la organización, comunicación, oportunidades de desarrollo profesional y dinámica de trabajo. Por los resultados obtenidos indican que existe relación positiva y significativa entre ambas variables.

Según Marchant (2005), afirma que "mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el



porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización.”

Por ultimo Chiavenato, I (2006) nos refiere que el “clima laboral es el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está eminente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. También define como el estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación.” (p, 23).

### **Hipótesis y Objetivo Especifico 1**

Se tuvo como objetivo específico numero uno, determinar la relación del trabajo con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017. Mediante la prueba de Rho Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.854, indicando que la dimensión trabajo y la variable Rotación del Personal presentan una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se debe aceptar la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la dimensión trabajo y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017, de modo tal que el objetivo específico queda demostrado.

Así mismo los resultados obtenidos en la presente investigación tienen coherencia con la conclusión de la tesis de Chaparro et al (2015), titulada: “Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología en las clínicas Sur y Norte de Bogotá, Colombia” precisan que utilizaron una metodología de una enseñanza cualitativa, y su pueblo simulado fueron los individuos auxiliares de odontología de dos clínicas privadas ubicadas en el norte y sur de Bogotá, aplicaron cuatro entrevistas semi-estructuradas en profunda forma individual y presencial. Cuyo resultado arrojó que lograron identificar cuatro clases de estudio: condiciones

laborales, socialización en el lugar de trabajo, entorno familiar y falta de incentivos, las cuales aseguran las fuentes primordiales del giro de los individuos auxiliares de odontología y llegando a la conclusión que las condiciones laborales es el agente primordial promotor del giro de individuos auxiliares. Otros agente primordial es la ausencia de incentivos, el mal vínculo entre auxiliares y sus jefes inmediatos y el dilema de concordancia entre lo laboral y las exigencias del entorno consanguíneo.

De tal manera, Chiavenato (2001) nos explica una de las dimensiones que logran medir el Clima Laboral es el trabajo (Jornada laboral) que son el total de horas diarias, semanales o mensuales que cada empleado debe trabajar para cumplir su contrato individual de trabajo y satisfacer la convención colectiva. [...] Estos horarios deben seguirse de manera estricta para que exista coordinación adecuada en el sistema productivo y no disminuya su eficiencia ante la ausencia de algunas personas que lo integran. (p: 640)

### **Hipótesis y Objetivo Específico 2:**

Se tuvo como objetivo específico número dos, determinar la relación de la motivación con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017. Mediante la prueba de Rho Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.795, indicando que la dimensión motivación y la variable Rotación del Personal presentan una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se debe aceptar la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la dimensión motivación y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017; de modo tal que el objetivo específico queda demostrado.

Asimismo, los resultados obtenidos en la presente investigación tienen coherencia con la conclusión de la tesis de Martínez, Salazar, Díaz & Benavides (2014), titulada: "Análisis de la rotación de personal, Caso: Sabritas, sucursal piedras Negras", indican que la investigación da a conocer sobre los factores que causan la rotación de personal en la empresa SABRITAS, sucursal Piedras Negras.

La investigación es cualitativa y se utiliza el método de la encuesta que permite establecer las causas que originan la rotación del personal y se podrá evitar con ello que estos abandonen sus puestos de trabajo llegando a la conclusión que la desmotivación del personal, la falta de conformidad y la insatisfacción laboral son los causantes para la rotación del personal los cuales están siendo influenciados por aspectos ligados en varias ocasiones a la escasa gestión de los individuos.

Por otro lado, Bordas (2016) indica que la motivación puede definirse como el grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividades realizada. (p: 75)

### **Hipótesis y Objetivo Específico 3:**

Se tuvo como objetivo específico número tres, determinar la relación del comportamiento con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017. Mediante la prueba de Rho Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.757, indicando que la dimensión comportamiento y la variable Rotación del Personal presentan una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto se debe aceptar la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la dimensión comportamiento y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017, de modo tal que el objetivo específico queda demostrado.

Asimismo, los resultados obtenidos en la presente investigación tienen coherencia con la tesis de Silva (2009), titulada: “Medición del Clima Laboral y Satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP, Amazonas 2009”, (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad de Amazonas). El autor presenta como objetivo medir el nivel de Satisfacción laboral y Clima laboral de la Facultad de Medicina de la UNAP. Aplico una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada, a una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30

docentes y 20 administrativos), a través de una investigación descriptiva. La conclusión obtenida permitieron al autor concluir que dos tercios de los trabajadores mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativos mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docentes lo calificaron como positivo.

Por otro lado Chiavenato (2011), con respecto al comportamiento “Puede explicarse mediante el ciclo motivacional, que concluye con la satisfacción o la frustración o incluso con la compensación de las necesidades humanas. Estas pueden clasificarse jerárquicamente, colocando en la base las necesidades primarias (necesidades fisiológicas y de seguridad) y en la cima las necesidades secundarias (necesidades sociales, de autoestima y autorrealización)” (p: 103)

## **V. CONCLUSIÓN**

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

**Primera:** Se ha determinado que existe relación entre el Clima Laboral y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017 ya que repercute significativamente en los trabajadores administrativos de la institución.

**Segunda:** Se ha determinado que existe relación entre el Trabajo y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

**Tercera:** Se ha determinado que existe relación entre la Motivación y la Rotación del personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.

**Cuarta:** Se ha determinado que existe relación entre el comportamiento y la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV, Puente Piedra - 2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Las autoridades de la Red de Salud Lima Norte IV deben de manejar un adecuado clima laboral dentro de la institución y en los Establecimientos de Salud, esto ayudaría mucho a conseguir los niveles de productividad y crecimiento que se necesitan. Al ser una entidad pública que brinda servicios de salud a la población es necesario contar con personal idóneo para las diferentes funciones que realizan y esto solo se podrá lograr ayudando a los trabajadores a mejorar su trabajo

dictándoles charlas de apoyo y atención al usuario, en el caso de los administrativos en los Establecimientos de Salud; la sede central hacer reuniones semanales con los jefes inmediatos para conocer el avance de cada personal. Debemos de tener en cuenta que si se logra tener un adecuado clima laboral, la rotación del personal disminuiría pues no se necesitaría despedir o rotar algún trabajador.

**Segunda:** El trabajo permite que los trabajadores demuestren sus capacidades a través de las funciones asignadas dentro de la institución, es por ello que resulta vital que el ámbito de trabajo sea agradable y estimulante para todos. El apoyo profesional sería un factor primordial, es por ello que se debería de implementar capacitaciones y cursos de sistemas públicos como son el SIGA y el SIAF.

**Tercera:** La Motivación laboral es una de las estrategias que resulta imprescindible en las instituciones. Teniendo en cuenta la carga laboral que se tiene muchas veces es necesario que los trabajadores laboren sábados e incluso domingos causando muchas incomodidades por parte de ellos. Para conseguir la normal productividad de los trabajadores se debería brindar un bono extra en este caso una planilla administrativa para poder pagar las horas extras que el personal trabajara.

**Cuarta:** El comportamiento trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayores resultados para la entidad, es el caso de la Red de Salud Lima Norte IV, que cuenta con un staff de psicólogos los cuales pueden evaluar semanalmente a todos los trabajadores

## VII. REFERENCIAS

Alfaro, Leytón y Saenz (2012), *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de maestría Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima, Perú.

Alvarez, D. (2007), *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Tesis de maestría UNMSM, Lima- Perú.

- Bernal, C. (2006). *Metología de la Investigación para la Administración y Economía*. (2° ed.). México D.F.: Pearson Educación .
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte, 2013.
- Bordas, J (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. España, Madrid: UNED Madrid.
- Bravo, S (2010), "Clima laboral, calidad de trato, satisfacción subjetiva, niveles de estrés y depresión, en el personal de enfermería de la unidad de tratamiento intensivo quirúrgico del Hospital Clínico". Tesis de maestría, Universidad Católica, Chile.
- Busto, L. (2013) "Factores que pueden incidir en la rotación del talento Humano operativo en una florícola en la ciudad de Cayambe",
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: un enfoque hacia la calidad*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz & Jiménez (2015). "Identificar los factores que originan la la rotación del personal auxiliar de odontología." Ebsco
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: Interamericanos editores.
- Chiavenato, I. (1999). *Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Bogotá, (1° ed.) Bogotá: MC. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del talento humano*. Colombia: McGraw Hill Colombia (5ª.Ed).
- Fuentes S. (2012), *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo judicial dela ciudad de Quetzaltenango*.
- Gan, F. & Triginè, J (2012). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las Organizaciones*. Madrid: Ediciones Días de Santos

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta.ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Jaramillo, Moreno, Banda & Rocha (2016) "Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa smart s.a. de c.v"
- Likert, R. (1967) *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista* (13º ed.). España: Lex Nova, S.A
- Marchant, L. (2005) "Actualizaciones para el desarrollo organizacional" primer seminario Viña del Mar. Chile
- Martínez, H., & Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Palma S. (2004) "Escala – Clima Laboral" CL – SPC 1era Edición.
- Pérez A. & Gonzales M. (2009), "clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huancayo" (Tesis Magister) Universidad Peruana Los Andes UPLA.
- Quintero, N. y Farías, E. (2012) "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago Negotium", vol. 3, núm. 9, abril, 2008, pp. 33-51 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.
- Reyes, A (2005). *Administración de personal 1: Relaciones Humanas*. (1era parte). Mexico D.F: Limusa Noriega Editores
- Silva E. (2009), "Medición del Clima Laboral y Satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP, Amazonas 2009", (Tesis de licenciatura). Universidad de Amazonas, Perú.



ANEXOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN</b> ¿Cuenta usted con la colaboración de las personas de otras oficinas?							
2	¿Las capacitaciones recibidas en su institución han ayudado a que usted realice mejor su trabajo?							
3	¿Es necesario que Usted realice coordinaciones con otras oficinas y a la vez estas coordinaciones demandan objetividad?							
4	<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente Laboral</b> ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que usted desempeña su trabajo?	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Usted cuenta con un adecuado lugar de trabajo y los materiales necesarios para realizar las funciones encomendadas?							
6	¿Usted cuenta con los servicios básicos como agua, luz a su disposición durante toda la jornada de trabajo?							
7	¿Alguna vez usted ha notado la falta de documentos, materiales, útiles dentro de su oficina y/o demás oficinas?							
8	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación Laboral</b> ¿Usted está satisfecho con el sueldo que recibe mensualmente?	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Sobre los trabajos encomendados a usted ¿suele ser responsable y entregarlos a tiempo a quien lo solicite?							
10	¿Considera usted que es una persona optimista y decidida a alcanzar las metas planteadas para usted y la organización?							
11	¿Cree usted que tiene la oportunidad de desempeñarse y/o desenvolverse en cualquier área?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

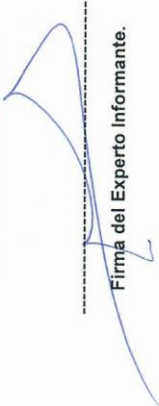
Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr: Gaitán E. Posales Dominguez DNI: 2.5703679

Especialidad del validador: Finanzas

11 de nov del 2016

Firma del Experto Informante.



<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	<b>DIMENSIÓN 1: Condición Laboral</b> ¿Usted considera que existe un adecuado proceso de contratación con el personal?							
13	¿Usted ha trabajado bajo la modalidad de servicio por terceros en esta institución?							
14	¿Cree usted que la rotación del personal trae consigo buenas consecuencias?							
15	<b>DIMENSIÓN 2: Desarrollo Laboral</b> ¿La disminución y/o aumento salarial corresponde al grado académico que usted tiene?	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Las habilidades, actitudes cuentan al momento de hacer algún cambio o rotación del personal?							
17	¿Considera usted que la rotación de personal es una oportunidad para muchos?							
18	¿Usted ha presenciado algún despido arbitrario en los años que tiene trabajando para la institución?							
19	<b>DIMENSIÓN 3: Rotación</b> ¿Alguna vez usted ha solicitado ser cambiado de oficina o de puesto por alguna razón en especial?	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Considera usted que las rotaciones o cambios de puesto son sin el consentimiento del trabajador?							
21	En el último cambio de gestión, ¿usted ha sido rotado a otra área u oficina?							
22	¿Tomando en cuenta el grado académico que tiene, ¿alguna vez ha sido cambiado a un puesto que no ayude a explotar sus habilidades?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Drr Mg: Edith E. Rosales Dominguez   DNI: 25703679

Especialidad del validador: Finanzas

..... de ..... del 2016

Firma del Experto Informante.



<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSION 1: COMUNICACIÓN</b> ¿Cuenta usted con la colaboración de las personas de otras oficinas?							
2	¿Las capacitaciones recibidas en su institución han ayudado a que usted realice mejor su trabajo?							
3	¿Es necesario que Usted realice coordinaciones con otras oficinas y a la vez estas coordinaciones demandan objetividad?							
	<b>DIMENSION 2: Ambiente Laboral</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
4	¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que usted desempeña su trabajo?							
5	¿Usted cuenta con un adecuado lugar de trabajo y los materiales necesarios para realizar las funciones encomendadas?							
6	¿Usted cuenta con los servicios básicos como agua, luz a su disposición durante toda la jornada de trabajo?							
7	¿Alguna vez usted ha notado la falta de documentos, materiales, útiles dentro de su oficina y/o demás oficinas?							
	<b>DIMENSION 3: Motivación Laboral</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿Usted está satisfecho con el sueldo que recibe mensualmente?							
9	Sobre los trabajos encomendados a usted ¿suele ser responsable y entregarlos a tiempo a quien lo solicita?							
10	¿Considera usted que es una persona optimista y decidida a alcanzar las metas planteadas para usted y la organización?							
11	¿Cree usted que tiene la oportunidad de desempeñarse y/o desenvolverse en cualquier área?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Excel Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: COPILO CARILLO PEDRO DNI: 09925884

Especialidad del validador: DE en Administrativa

18 de 11 del 2016

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
12	<b>DIMENSIÓN 1: Condición Laboral</b> ¿Usted considera que existe un adecuado proceso de contratación con el personal?							
13	¿Usted ha trabajado bajo la modalidad de servicio por terceros en esta institución?							
14	¿Cree usted que la rotación del personal trae consigo buenas consecuencias?							
15	<b>DIMENSIÓN 2: Desarrollo Laboral</b> ¿La disminución y/o aumento salarial corresponde al grado académico que usted tiene?	SI	No	SI	No	SI	No	
16	¿Las habilidades, actitudes cuentan al momento de hacer algún cambio o rotación del personal?							
17	¿Considera usted que la rotación de personal es una oportunidad para muchos?							
18	¿Usted ha presenciado algún despido arbitrario en los años que tiene trabajando para la institución?							
19	<b>DIMENSIÓN 3: Rotación</b> ¿Alguna vez usted ha solicitado ser cambiado de oficina o de puesto por alguna razón en especial?	SI	No	SI	No	SI	No	
20	¿Considera usted que las rotaciones o cambios de puesto son sin el consentimiento del trabajador?							
21	En el último cambio de gestión, ¿Usted ha sido rotado a otra área u oficina?							
22	¿Tomando en cuenta el grado académico que tiene, ¿alguna vez ha sido cambiado a un puesto que no ayuda a explotar sus habilidades?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: ...Castillo, Carolina Pedro DNI: 09925834

Especialidad del validador: De. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de 11 del 2016  
 .....de.....del 2016  
  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN</b> ¿Cuenta usted con la colaboración de las personas de otras oficinas?							
2	¿Las capacitaciones recibidas en su institución han ayudado a que usted realice mejor su trabajo?							
3	¿Es necesario que Usted realice coordinaciones con otras oficinas y a la vez estas coordinaciones demandan objetividad?							
4	<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente Laboral</b> ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que usted desempeña su trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Usted cuenta con un adecuado lugar de trabajo y los materiales necesarios para realizar las funciones encomendadas?							
6	¿Usted cuenta con los servicios básicos como agua, luz a su disposición durante toda la jornada de trabajo?							
7	¿Alguna vez usted ha notado la falta de documentos, materiales, útiles dentro de su oficina y/o demás oficinas?							
8	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación Laboral</b> ¿Usted está satisfecho con el sueldo que recibe mensualmente?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Sobre los trabajos encomendados a usted ¿suele ser responsable y entregarlos a tiempo a quien lo solicita?							
10	¿Considera usted que es una persona optimista y decidida a alcanzar las metas planteadas para usted y la organización?							
11	¿Cree usted que tiene la oportunidad de desempeñarse y/o desenvolverse en cualquier área?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: DR. ROBERTO P. GARCIA DE LA ROSA DNI: 10729462

Especialidad del validador: DR. CONSUMATE

.....de 11 del 2016  
  
 Firma del Experto-Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	<b>DIMENSIÓN 1: Condición Laboral</b> ¿Usted considera que existe un adecuado proceso de contratación con el personal?							
13	¿Usted ha trabajado bajo la modalidad de servicio por terceros en esta institución?							
14	¿Cree usted que la rotación del personal trae consigo buenas consecuencias?							
15	<b>DIMENSIÓN 2: Desarrollo Laboral</b> ¿La disminución y/o aumento salarial corresponde al grado académico que usted tiene?	SI	No	SI	No	SI	No	
16	¿Las habilidades, actitudes cuentan al momento de hacer algún cambio o rotación del personal?							
17	¿Considera usted que la rotación de personal es una oportunidad para muchos?							
18	¿Usted ha presenciado algún despido arbitrario en los años que tiene trabajando para la institución?							
19	<b>DIMENSIÓN 3: Rotación</b> ¿Alguna vez usted ha solicitado ser cambiado de oficina o de puesto por alguna razón en especial?	SI	No	SI	No	SI	No	
20	¿Considera usted que las rotaciones o cambios de puesto son sin el consentimiento del trabajador?							
21	En el último cambio de gestión, ¿usted ha sido rotado a otra área u oficina?							
22	¿Tomando en cuenta el grado académico que tiene, ¿alguna vez ha sido cambiado a un puesto que no ayuda a explotar sus habilidades?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Rodríguez Figueroa J. S. G. F. DNI: 10729462

Especialidad del validador: ADH CONCYTEC

..... 21 de H del 2016

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## CUESTIONARIO

<b>DATOS ESPECÍFICOS</b>	
<b>1</b>	Totalmente de Acuerdo
<b>2</b>	De Acuerdo
<b>3</b>	No estoy seguro
<b>4</b>	En Desacuerdo
<b>5</b>	Totalmente Desacuerdo

Estimado(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo para lo cual se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole de antemano su colaboración.

### **INSTRUCCIONES:**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Está de acuerdo con la relación que tiene con sus compañeros dentro de la institución?					
<b>2</b>	¿Está de acuerdo con el apoyo que recibe por parte de compañeros de otros departamentos en su trabajo diario?					
<b>3</b>	¿Está de acuerdo con el horario de trabajo que tiene dentro de la institución?					
<b>4</b>	¿Está de acuerdo con los procesos que tiene la institución para minimizar los costos en cuanto a los requerimientos que se atienden?					
<b>5</b>	¿Está de acuerdo con la evaluación de desempeño que realiza la institución a los trabajadores?					
<b>6</b>	¿Está de acuerdo que se le pague por el producto realizado durante el mes?					
<b>7</b>	¿Está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas por sus jefes dentro de la institución?					
<b>8</b>	¿Se siente bien consigo mismo realizando las tareas encomendadas en la organización?					

9	¿Está de acuerdo con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?					
10	¿Considera que las funciones que realiza dentro de la institución lo ayudan a tener un gran crecimiento y desarrollo?					
11	¿Encuentra una igualdad por parte de su jefe al momento de designar las tareas?					
12	¿Está de acuerdo con la política usada para la selección de las autoridades dentro de la institución?					
13	¿Está de acuerdo con que el Director de la institución monitoree a todos los jefes de las oficinas para que se cumplan los objetivos?					
14	¿Usted considera que existe un entorno físico adecuado para realizar sus trabajos diarios?					
15	¿Usted considera importante que cada establecimiento cuente con un área de almacén?					
16	¿Está de acuerdo con el puesto de trabajo que tengo dentro de la institución?					
17	¿Usted considera que la política que se tiene para las tardanzas e inasistencias es la adecuada?					



## Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/indicador	Metodología
PG: ¿Cómo se relaciona el clima laboral con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?	OG: Determinar la relación del Clima Laboral con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017	HG: El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV, Puente Piedra - 2017.	<b>CLIMA LABORAL</b>	*TRABAJO empleados horarios eficiencia *MOTIVACION desempeño producción compromiso *COMPORTAMIENTO satisfacción Necesidades Primarias Necesidades Secundarias	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> No experimental-Transversal  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Aplicada  <b>POBLACIÓN:</b> 100 trabajadores de la Red de Salud Lima Norte IV
PE1: ¿Cómo se relaciona el trabajo con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?	OE1: Determinar la relación del Trabajo con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- 2017.	HE1: El trabajo se relaciona significativamente con la Rotación del Personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.			
PE2: ¿Cómo se relaciona la motivación con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?	OE2: Determinar la relación de la Motivación con la Rotación del personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- 2017.	HE2: La motivación se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017			
PE3: ¿Cómo se relaciona la comunicación con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?	OE3: Determinar la relación de la Comunicación con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- 2017.	HE3: La comunicación se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017	<b>ROTACION DE PERSONAL</b>	*ORGANIZACIÓN División del trabajo Autoridad y responsabilidad Unidad de dirección *AMBIENTE general cercano *AUSENTISMO puesto inasistencias	<b>MUESTRA:</b> 80 trabajadores  <b>TECNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION:</b> Programa estadístico SPSS 20.
PE4: ¿Cómo se relaciona el ausentismo con la rotación del personal administrativo, de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017?	OE4: Determinar la relación del ausentismo con la rotación del personal administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV- 2017.	HE4: El ausentismo se relaciona significativamente con la Rotación del Personal Administrativo de la Red de Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017.			



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, **Lessner Augusto Leon Espinoza**, docente de la **Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración** de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

**"Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal Administrativo de la Red De Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017"**, de la estudiante **Catty Josselin Falcón Espinoza** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 17 de Julio de 2017

LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA

DNI: 07725199

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

\*Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal Administrativo de la Red De Salud Lima Norte IV, Puente Piedra- 2017\*

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORIA:

FALCÓN ESPINOZA, Cazy Jessalín

ASESORA:

DR. LEÓN ESPINOZA, Lesmer Angélica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Talento Humano

Lima - Perú

2017



Handwritten signature

Resumen de Coincidencias

ACTUALIZADO USANDO FUENTES ESTUDIANTES

Ver fuentes en inglés (Beta)

COINCIDENCIAS

1	www.sidosstore.net fuente de internet	2%
2	www.scribd.com fuente de internet	2%
3	es.scribd.com fuente de internet	1%
4	articulos.empresarial.com fuente de internet	1%
5	Entregado a Universidad Título de estudiante	1%
6	www.tuti.edu.ec fuente de internet	1%
7	Entregado a Universidad Título de estudiante	1%
8	www.espmi.net fuente de internet	1%
9	Entregado a universidad Título de estudiante	1%
10	Uccs.com fuente de internet	1%
11	Depto. de Investigación fuente de internet	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visto Bueno para  
Publicación de Tesis

Yo, Falcon Espinoza Catty Josselin  
(Nombres y apellidos del solicitante)  
....., con DNI N.º 73675402 ..... Y  
domicilio en Asoc. San Juan de Vilca H.c. Lote 4 - Puente Pedro,  
en mi condición de apoderado ..... del alumno(a) Falcon Espinoza catty  
Josselin ..... (Padre/madre/apoderado/tutor)  
con código de alumno o código de matrícula N.º 67 00240394  
de la Escuela Profesional de Administración ..... recorro a  
su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

Siendo revisada mi Tesis por mi Asesor DR: Lessner  
Augusto Leon Espinoza, DNI: 07725199, se  
(explica con claridad el asunto)  
constató con el programa Turnitin la Originalidad de  
la Investigación, la misma que tiene un Índice de Similitud  
21%, Como tal solicito, el visto Bueno para la  
Publicación de mi Tesis.



Por lo expuesto, agradeceré se atienda mi petición.

Lima, 11 de junio ..... de 20.18 .....

Anexos:

- A. celular: 981798096 .....
- B. correo: cattyfalcone18@gmail.com .....
- C. ....
- D. ....

Firma del solicitante



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal  
Administrativo de la Red De Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017".

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**



**AUTORA:**

FALCON ESPINOZA, Catty Josselin

**ASESOR:**

DR. LEON ESPINOZA, Lessner Augusto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión del Talento Humano**

**Lima – Perú**

**2017**