



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en El  
Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017”**

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

**AUTOR:**

**Miguel Ángel León Llocle**

**ASESOR:**

**M Sc. Flabio Romeo Paca Pantigoso**

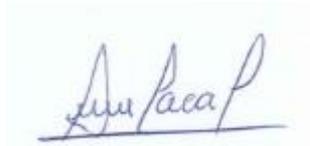
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión del Talento Humano**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Mg. Flabio Paca Pantigoso**  
**PRESIDENTE**



---

**Mg. Marco Candia Menor**  
**SECRETARIO**



---

**Mg. Jesús Romero Pacora**  
**VOCAL**

## **Dedicatoria**

A Dios, mi familia, mi esposa e hija, porque siempre me apoyaron y fortalecieron a lo largo de toda mi vida, y más aún en mi carrera profesional, brindándome sus consejos, valores, motivación constante para alcanzar mis metas, y que me ha hecho ser una persona de bien, logrando así culminar esta etapa de mi vida profesional exitosamente.

## **Agradecimiento**

Un sincero agradecimiento a todas las personas que a lo largo de la carrera profesional de administración me han brindado su amistad, sus conocimientos y experiencias, motivándome en lograr mis objetivos.

Agradezco a mis padres y a mi esposa por brindarme su apoyo en culminar mi carrera.

Y especialmente a los docentes de la Universidad César Vallejo que con esfuerzo y sabiduría nos enriquecen de experiencia y conocimientos. Al mismo tiempo agradecer a los asesores que contribuyeron con mi proyecto y desarrollo de tesis, entre ellos al Mg. Flabio Romeo Paca Pantigoso y al Lic. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte, gracias por su guía en hacer realidad uno de mis objetivos.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, León Llocle Miguel Angel, con DNI N°43083749, 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 documentación es veraz y auténtica.

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

Por lo expuesto, mediante la presente asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada, en consecuencia, me hago responsable y me someto a los dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de junio de 2017.



León Llocle, Miguel Angel

## **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 ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2017”, con el fin de determinar el grado de relación entre las dos variables, la misma que someto a vuestra consideración y esperando cumplir con los requisitos de aprobación, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.



León Llocle, Miguel Angel

## ÍNDICE

### CARATULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

### RESUMEN

ix

### ABSTRACT

x

## I. INTRODUCCIÓN

1

1.1. Realidad Problemática	3
1.2. Trabajos previos	9
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del Problema	15
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Hipótesis	17
1.7. Objetivos	

## II. MÉTODO

18

2.1. Diseño de Investigación	19
2.2. Variables, Operacionalización	21
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Métodos de análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos	

<b>III. RESULTADOS</b>	28
3.1.Análisis descriptivos: Frecuencias	29
3.2.Tablas Cruzadas	34
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	38
<b>V. CONCLUSIONES</b>	39
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	40
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>VIII. ANEXOS</b>	43
✓ Instrumentos (Cuestionario)	48
✓ Validación de los instrumentos	58
✓ Matriz de Consistencia	59
✓ Tabla de especificaciones	60
✓ Autorización del Hospital S.J.L.	

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Operacionalización Variable 1: Clima Organizacional	19
2. Operacionalización Variable 2: Desempeño Laboral	20
3. Validez de Expertos	24
4. Validación de expertos, primera variable	24
5. Validación de expertos, segunda variable	25
6. Alfa de Cronbach: primera variable	25
7. Alfa de Cronbach: segunda variable	26
8. Tablas cruzadas:	
Clima Organizacional y Desempeño Laboral	29
9. Tablas cruzadas: Estructura y Desempeño Laboral	30
10. Tablas cruzadas: Responsabilidad y Desempeño Laboral	31
11. Tablas cruzadas: Recompensa y Desempeño Laboral	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

1. Frecuencia de la variable: Clima Organizacional (V1)	28
2. Frecuencia de la variable: Desempeño Laboral (V2)	28

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2017.

En el presente estudio se utilizó la metodología de investigación aplicada, dado que, busca dar soluciones a los problemas identificados con un nivel de investigación de tipo descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 98 colaboradores administrativos, con un muestreo sistemático, donde se aplicó las encuestas a las dos variables estudiadas, las cuales, tuvieron un alfa de cronbach de 0.924 para la variable clima organizacional y 0.907 para la variable desempeño laboral.

El resultado final que se obtuvo mediante el análisis estadístico y luego del contraste de la hipótesis general, dio como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.792, donde se evidencio que, si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The present research entitled "Organizational Climate and Workforce Performance at San Juan de Lurigancho Hospital - Year 2017" had as main objective to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the staff at the San Juan de Lurigancho Hospital In the year 2017.

In the present study the methodology of applied research was used, since, it seeks to provide solutions to the problems identified with a level of research of descriptive - correlational type and non - experimental, cross - sectional design. A sample of 98 administrative employees was used, with a systematic sampling, where the surveys were applied to the two studied variables, which had a cronbach alpha of 0.924 for the organizational climate variable and 0.907 for the labor performance variable.

The final result obtained through statistical analysis and after the contrast of the general hypothesis resulted in a Rho Spearman correlation coefficient of 0.792, where it was shown that, if there is a relationship between the organizational climate and the labor performance of the personnel in The Hospital San Juan de Lurigancho in 2017.

Key words: Organizational climate, work performance.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Actualmente, en el contexto internacional se manifiesta que las organizaciones están tomando interés en el estudio del clima organizacional y desempeño laboral en sus funciones profesionales, ello se evidencia en el siguiente estudio donde menciona que:

*“[...] De acuerdo a los resultados del Estudio de Clima Laboral 2013 – 2014, se evidencia que las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima laboral para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora. En 2013 el resultado global fue de 77,20%, mientras que en 2014 fue 78,87%, lo cual demuestra una mejoría teniendo en cuenta que el estudio incluye las calificaciones de más de 500 empresas de 13 países de América Latina.” (Ascendo, 2013 – 2014, p. 58)*

Por lo que, debemos dar mayor relevancia al clima organizacional en las entidades ya que forma una parte importante en el progreso estratégico organizacional planeado y brinda la posibilidad a los directivos de una perspectiva del futuro de la organización, siendo, además, un elemento que muestra la situación actual de la organización en un entorno cambiante, permitiendo reconocer las urgencias en relación con el futuro esperado, para que puedan establecer las actividades importantes que deben empezar ahora para lograr alcanzar los objetivos deseados en un futuro planeado para la organización.

Asimismo, a nivel nacional las políticas de gobierno dentro del Sector Salud, están orientándose hacia la mejora de la gestión del personal y a profesionalizar el servicio civil, teniendo como pilares:

*“[...] El Mérito (concursos para el acceso; concursos y desempeño para la progresión, etc.), la Igualdad de Oportunidades (para la capacitación, acceso y progresión), Gestión de acuerdo a Metas (permite mejora de la calidad de los servicios y una evaluación objetiva), [...] y dentro de sus características está las Evaluaciones de Desempeño Laboral, [...] con el objetivo de estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil con el servicio al ciudadano.” (Servir, 2014, p. 5)*

En el contexto local, se presenta que en el establecimiento de salud, Hospital San Juan de Lurigancho, entidad pública del Estado que está situada en el distrito de San Juan de Lurigancho, donde se evidencia en el personal administrativo: una bajo nivel de compromiso con respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales, problemas de convivencia laboral entre el personal y de un área a otra, manifestando en clima organizacional pésimo; además, el personal está acostumbrado a trabajar de forma rutinaria, no hay una adecuada evaluación y control del desempeño laboral, lo que les genera una seguridad en su puesto y por ende su estabilidad. Pero hoy en día es necesario mejorar en todos los aspectos a fin de lograr que el desarrollo del Hospital se vea reflejado en la realización de los objetivos propuestos.

Y a todo esto, se le suma la preocupación del personal de las áreas administrativas por sentirse estar en un estado de abandono respecto a sus autoridades, que hacen poco a nada por mejorar y optimizar la gestión administrativa, para el cumplimiento de las políticas de Gobierno en materia de gestión del personal.

Y ese contexto, es el que pueden repercutir, directa o indirectamente, en los diferentes niveles estructurales que conforma el Hospital (Directorios, Oficinas, Departamentos, Unidades, Servicios y Áreas), que se reflejará sin duda en un bajo clima organizacional y finalmente en un deficiente desempeño del personal.

Por lo expuesto anteriormente, se propone realizar una investigación que muestre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Hospital San Juan de Lurigancho, a efectos de que al estar en un ambiente agradable, manifestado en un buen clima organizacional se desee lograr un mejor desempeño, con compromiso y participación del personal en el Hospital; en pocas palabras, un personal realizando sus actividades en un buen ambiente laboral, sea igual a un mejor desempeño de sus funciones.

## **1.2. Trabajos previos**

Para el proceso de la presente investigación se han utilizado como fuente de referencia los trabajos realizados anteriormente, de manera que sirvan de aporte para profundizar en la investigación.

A nivel internacional:

Aponte, L. (2011). *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa "Serviposible S.A." de la ciudad de Baños*. Tesis para obtener el título de Ingeniería de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Como objetivo principal de la investigación se formuló mejorar el clima organizacional en la empresa "Serviposible S.A.". El autor manejó como metodología la investigación la descriptiva y correlacional, presento una población de 150 trabajadores y de muestra 109 participantes, utilizó la técnica e instrumentos de recolección, como encuestas y cuestionarios, para el proceso y tabulación de los resultados, se utilizó el método estadístico de distribución chi-cuadrado. Según los resultados que se ha obtenido, gran parte de los trabajadores no se sienten conformes con el ambiente organizacional, ya que existe una falta de comunicación, motivación, malos entendidos y no están de acuerdo con el modelo organizacional de la empresa. El autor concluye, que al no aplicar un modelo organizacional apropiado ha

generado poco interés de los directivos, empleados ocasionando bajo desempeño laboral, no permite que la organización pueda brindar servicios eficientes y eficaces, el cual influye en el nivel de satisfacción de quienes laboran en la empresa ya que los mismos no han sido motivados e incentivados, por la falta de adecuadas estrategias que permita desarrollarse hábilmente para la superación y por lo tanto eleven su autoestima.

Esta tesis se relaciona con el estudio, debido a que propone que la organización debe ser responsable de la implementación de mejoras en el Clima Laboral. Al respecto, plantea programar un plan para mejorar el desempeño, que permita la realización laboral de los trabajadores y que a su vez impacte en el aumento de la eficacia.

Marroquín, S. y Pérez, L. (2011). *“El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King”*. Para acceder al grado académico de Licenciada de Psicología, en la Universidad de Guatemala, País Guatemala, la presente investigación propone como objetivo principal. Explica la afinidad del clima de la organización y el desempeño del personal de Burger King, también reconocer el nivel del clima organizacional en sus colaboradores, precisando los elementos que forman y actúan en su desempeño y detallar sus características y su relación. En cuanto al marco metodológico se empleó el método cuantitativo para estimar los distintos procesos y tareas en los restaurantes elegidos de comida rápida. De acuerdo a los resultados se determinó que los colaboradores de los restaurantes de Burger King tienen la libertad de realizar sus funciones, tienen la idea que las condiciones laborales son óptimas, las relaciones interpersonales se dan a sus obligaciones, tienen calidad y deber de responsabilidad, en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores es adecuada según el perfil del puesto, en el cual les permite desenvolverse y estar satisfechos por el logro obtenido en el cumplimiento de sus funciones.

Este trabajo es pertinente con el presente estudio, debido a que nos muestra que al realizar el presente estudio, demostraremos que un buen clima laboral, hace que la empresa pueda aumentar al máximo el desempeño de su personal, acortando así tiempos muy valiosos que facilitarían una mejor atención al usuario, brindar una atención de valor en el servicio, logrando así que la empresa tenga usuarios satisfechos y con ello, una gestión interna eficiente.

Uría, D. (2011). *“El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato”*. Tesis para la obtención del título de ingeniería de empresas, facultad de ciencias administrativas, universidad técnica de Ambato – Ecuador. Se propuso como objetivo principal, establecer los efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Andelas Cía. Ltda. Así mismo, en la metodología de la presente investigación la autora utilizó la Investigación descriptiva correlacional, teniendo una población por 36 personas de la Andelas Cía. Ya que la población es mínima no fue necesario calcular la muestra. La técnica y el instrumento fueron la encuesta y cuestionario a los trabajadores. Como prueba estadística, se utilizó el método estadístico de distribución chi-cuadrado. De los resultados se destaca que existe una inconformidad de parte del personal respecto al clima organizacional existente, además en su estudio sobre el desempeño laboral de los trabajadores, encuentra que se ve afectado en parte por la práctica del liderazgo autocrático, ya que no permite la contribución de ideas nuevas y los limita de cierta forma a no dar un valor adicional a su labor diaria.

Su investigación es importante para el presente estudio, ya que considera que la realización del mismo, es muy importante para la solucionar una dificultad de gran alcance dentro de la organización, debido a que brindaremos diferentes opciones para motivar al personal y a su vez produzca un clima organizacional beneficioso para el buen desempeño laboral.

Así mismo, a nivel nacional,

Guía, R. (2014). *“Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores en el Oficina de Recursos Humanos de la DISA IV Lima Este”*. Tesis para la obtención de Título de Licenciada en Administración, Facultad de Ciencia Empresariales de la Universidad César Vallejo - Perú. Dicha investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en los servidores de la oficina de Recursos Humanos de la Institución, basado en el aporte teórico de Idalberto Chiavenato sobre Clima Organizacional que es un conjunto de atributos que se encuentran en el ambiente de trabajo y son percibidos por el personal que está en la organización, Roots 12 (2008), habla del Desempeño Laboral, mencionando el puesto de trabajo expone las tareas y las responsabilidades. El autor realiza el estudio metodológicamente científico de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental. La población y muestra son 17 empleados del área de Recursos Humanos de la Institución Pública. El método estadístico utilizado es el método científico y observacional, siendo este último con el que se podrá comprobar las hipótesis. De los resultados se comprueba la relación de ambas variables, precisamente al procesar los resultados estadísticos y se acepta la repercusión de la variable dependiente sobre la independiente al alcanzar una confiabilidad del 9.3%, identificándose que no hay un reconocimiento de los representantes, que no ayudan en la iniciativa del personal, evidenciando un bajo desempeño en sus funciones, y en algunas situaciones se genera insatisfacción negativa, puesto que la ineficiencia repercute en el servicio brindado, y en su producción laboral.

Su trabajo nos plantea, que es importante el reconocimiento al personal de parte de las autoridades, ya que ello influirá en que el personal sienta que su trabajo es valorado, logrando así que tengan iniciativa y brinden una mejor atención.

Infantes, C. (2014). *“Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Red de Salud Lima Ciudad 2013”*. Tesis para la obtención de Título de Licenciada en Administración, Facultad de Ciencia Empresariales de la Universidad César Vallejo - Perú. La presente investigación tuvo como objetivo comprender la relación entre Clima y el Desempeño en los trabajadores en la oficina de Seguros de la Institución. Con el aporte hecho por Brunnet (1997) en “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral” que son cualidades de la personalidad de la organización y es el entorno psicológico particular unida a la satisfacción de la necesidad humana de sus miembros, la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, motivación, recursos humanos, expectativas y capacitación, que guardan relación directa con el clima organizacional. El estudio utilizado es la metodológica científica de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental. La población y muestra son de 34 empleados en la oficina de seguros de la institución pública, y su aplicación será a través de un cuestionario de la escala Likert. De los resultados se determinó que la asignación de las tareas casi siempre no es acertada, hay una falta de coordinación a la hora de delegar tareas al personal, con criterios que no están de acuerdo a las funciones, reglamentos, etc.

La investigación realizada por el autor nos revela que el capital humano de toda empresa son elementos claves, pensando de la coordinación, dirección, motivación, satisfacción del personal como procesos cada vez más importantes en el desarrollo administrativo.

Mino, E. (2014). *“Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”* Tesis para lograr el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Perú. El presente estudio permite establecer la conexión del clima laboral en el desempeño del personal del Restaurante Parrillas

Marakos 490, y tiene como instrumento para la encuesta la Escala de Likert y cuyos resultados verificaron las dimensiones: compromiso, productividad y conductas que pertenecen al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad y remuneración relacionados con el clima laboral; el cual logro comprobar si el clima laboral tiene influencia en el desempeño, es decir que mejora el desempeño de un empleado cuando descubre o percibe un buen clima laboral. El estudio es de nivel descriptivo, debido a que se examinará principalmente el nivel en donde las variables se correlacionan. La existencia de la correlación se establecerá estadísticamente a través del coeficiente de correlación de Spearman y de acuerdo al método científico, empleando un enfoque cualitativo. Según los resultados se establece que la dimensión con un bajo resultado en la variable desempeño, es el compromiso, que señala especialmente que no hay trabajo en equipo, coordinación y compromiso del personal para con la organización, que origina un clima laboral perjudicial que ocasiona una baja producción en la empresa influyendo en el servicio al cliente; segundo que en la variable clima laboral, hallamos que no hay una estructura organizacional adecuada y el mal sistema de remuneraciones ocasiona que el empleado este desmotivado, afectando su desempeño e incrementando su estrés, que puede ser el que causa que no haya un compromiso y trabajo de equipo por parte del personal de la organización.

Esta investigación es importante para el presente estudio, ya que nos muestra que un bajo nivel de compromiso del personal, ocasiona un clima laboral que perjudica la productividad de la empresa y que un mal diseño estructural de la empresa, sumado a la falta de beneficios económicos, origina un nivel de desmotivación que afecta el desempeño del personal de la empresa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

A continuación, se explica las bases teóricas convenientes a la primera variable, el clima organizacional.

Brunet (1987), el clima organizacional se precisa como las impresiones del entorno organizacional establecido por el valor, la actitud e idea que son propias del personal, y las variables que resultan como la satisfacción y productividad están afectadas por las variables del medio y las personales. Esta determinación agrupa entonces formas organizacionales como el liderazgo, conflictos, recompensas y castigos, control y supervisión, así como las peculiaridades del entorno físico de la empresa.

Méndez (1985), el ambiente adecuado de la organización se produce y observa por la persona dependiendo de la situación que halla en el desarrollo de comunicación social y en la distribución organizativa, en donde se manifiestan variables que guían su idea, apreciación, grado de colaboración y calidad; estableciendo su motivación, proceder, agrado y un grado de eficacia en su labor.

Un buen ambiente laboral es importante en toda la organización, cada trabajador merece tener, un empleo acogedor, motivador, con capacitaciones constantes, reconocimientos al trabajador, las expectativas de su futuro, colaboración en el trabajo, etc. Cuando los colaboradores realizan sus labores en un clima laboral propicio, donde hay comunicación y que fortalece las relaciones humanas, estos están más comprometidos con la organización, están más contentos de realizar un buen trabajo y por lo tanto, mejoran su productividad.

Litwin y Stringer (1968), definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye en su comportamiento y puede ser explicado, cuantificando las características de la organización.

La teoría planteada pretende revelar las partes significativas de la conducta de las personas que laboran en una empresa, valiéndose de nociones como: motivación y clima. Realizaron una investigación llamado "Motivación y Clima Organizacional", con el fin de demostrar cómo influye la forma de liderar el clima organizacional, referente a lo motivado de los integrantes de la institución.

A continuación, se definen las dimensiones empleadas en el presente estudio de la primera variable:

Según Litwin y Stringer (1968), citados por (Fernández y Gurley, 2003, p32) las dimensiones son: la Estructura, que hace alusión a la manera en que se parten, juntan y coordinan las acciones de las instituciones en referencia a las interrelaciones de los diversos niveles jefaturales, sin distinguir la condición en el nivel. Está basado en una relación inmediata con la distribución orgánica, formada en el organigrama, y que usualmente sabemos cómo estructura organizacional. Ello depende de la formación que posea la organización, para lograr hacerla práctico será necesario establecer la normatividad, políticas, instrucciones, etc., que faciliten o entorpezcan el buen progreso de las tareas de la organización, y a los que sean confrontadas al personal en el ejercicio de sus funciones. El logro efectivo o perjudicial, se dará en la manera en que la institución vea y realice un control del entorno laboral. La manera que se ordena la estructura organizacional en la institución, facilitará o dificultará la circulación de la comunicación, parte primordial en todo tipo de sociedad que aspira a cohabitar en buenas condiciones.

Seguido de la Responsabilidad, esta parte principalmente va unido a la independencia en la resolución de las funciones encomendadas y tienen una precisa armonía con la manera en que se da la supervisión que sea aplicada a las funciones indicadas al personal para nosotros, fuera de la ocupación o la actividad que realicemos, si hacemos una tarea que no

gusta realizar, por ello la función que realizamos es muy importante, entendiendo que siempre estamos brindando un apoyo necesario para la organización, y ese valor lo calculamos de forma directa relacionada con el nivel de libertad dada, los retos que plantean el trabajo y la responsabilidad que tengamos con los mejores resultados.

Por último, la Recompensa, ¿Qué recibimos por el esfuerzo y dedicación y sobre todo por el buen resultado que se obtiene de realizar una labor?, un salario razonable y adecuado, conforme con la labor realizada, forma el primer beneficio en un vínculo laboral. Es importante no dejar de lado que aun teniendo un salario razonable y los logros de la función efectuada alcancen el nivel esperado, el personal “demandamos” un beneficio complementario.

La segunda variable a estudiar es el desempeño laboral,

Roots 12 (2008), nos manifiesta que la gestión de desempeño es un ciclo que se inicia con la implementación de los objetivos. Las características del puesto de trabajo detallan las tareas y las responsabilidades. La gestión de desempeño controla los resultados y supervisa como se va cumpliendo una labor. Para medir esto, deben determinarse los objetivos. Después de cumplir el ciclo se debe continuar con las verificaciones informales (evaluaciones) a lo largo del año.

Con el resultado de las evaluaciones, se le adicionan los objetivos. Por lo general, se debe realizar periódicamente una evaluación formal, ya sea cada seis o doce meses y a ello se le adjunta los objetivos establecidos, para el siguiente año.

Romeo, F. y Urdaneta, E. (2009), nos dicen que el hombre para alcanzar los objetivos y las metas que sea propuesto lograr no trabaja solo, sino que necesita apoyarse con otras personas que se encuentran en su entorno organizacional, con el fin de poder adaptarse al medio en el que

desarrolla. En este orden de ideas, las empresas logran influenciar en el que hacer diaria del trabajador para mejorar su competencia, su propiedad y manera de vivir; así como, en sus cualidades y hábitos que les ayuda a cumplir sus carencias sociales, morales, profesionales y monetarias.

Es en este contexto, que tiene importancia poder definir el desempeño laboral ya que es uno de los medios que permite a una persona desarrollarse.

Chiavenato, I. (2000), define el desempeño laboral, con los actos o conductas que son vistos en los colaboradores que son importantes para cumplir con los objetivos de la institución. En efecto, declara que un mejor desarrollo laboral es la principal fuerza que puede tener una organización. No hay organización, ni jefatura que no haga gestión de desempeño. Aún, en la aparente ausencia total de mecanismos o estilos explicativos, es posible hallar alguna opción de gestión. Para el servicio civil cualquier oficina tiene colaboradores a cargo, en primera instancia, un administrador de trabajadores. Al respecto Francisco Longo, sustenta que “En todo organismo hay componentes de gestión del rendimiento, a pesar de que se trate de costumbres no formales fundamentados en procedimientos automáticos”.

Rodríguez, P. (2009). Plantea que el desempeño laboral se define como las acciones que realizan los empleados, realizando estos lo mejor que pueden, según los recursos disponibles y que estos puedan medirse, y la empresa por su parte debe plantear los objetivos a seguir y garantizar las condiciones para realizarlo, controlando el desempeño laboral, con el fin de guiar a la empresa en el rumbo adecuado.

Los parámetros observados pueden ser investigados en relación a la estructura organizativa de la empresa. Según el puesto y la función que desempeñan, ¿Qué partes debemos potenciar? ¿Se puede hacer de otra forma? La mayoría de organizaciones tienen una estructura jerárquica

fijada, que se interrelacionan entre los departamentos, y una serie de procesos detallados, que por lo habitual está escrito. Generalmente, la mayoría de las personas estaría de acuerdo en que las empresas son las que deben intentarlo o hacerlo, ser eficaces (lograr sus metas), eficientes (utilizando apropiadamente sus recursos) y efectivas (los objetivos conseguidos tienen sentido, originan valor).

A continuación, se definen las dimensiones utilizadas en el presente estudio de la segunda variable:

Según Rodríguez, P. (2009), nos plantea que La **Eficacia** es independiente de la calidad de recursos (dinero, tiempo) utilizados. Es decir, en este caso, Miguel puede ser muy eficaz, pero para hacer un simple informe en Excel demore varios días porque él, suceda lo que suceda, lo concluye. De la misma forma, Magaly es una vendedora eficaz, porque siempre logra cumplir sus objetivos en las ventas (pero en su empresa, nadie se ha interesado en analizar si tales ventas son rentables o no).

La eficacia es el cumplir con las metas y objetivos encargados por la gestión del Hospital, ello quiere decir, por ejemplo: que cuando ocurre una dificultad con las actividades encomendadas al personal, este debe ser capaz de brindar una solución rápida, para cumplir con los tiempos de presentación.

Según Rodríguez, P. (2009), en relación a los recursos utilizados, estaría La Eficiencia. Si se aplican de manera adecuada/óptima, estamos siendo eficientes, aunque ello no quiere decir que logremos los resultados esperados, es decir, que seamos eficaces. Por ejemplo, podemos tener un administrativo muy eficiente, que utiliza muy bien los recursos con lo que cuenta, pero que no es capaz de tener la contabilidad al día, presentar sus informes, etcétera (es decir, no sería capaz) porque es insuficiente, ya que para este departamento necesitaríamos dos personas como mínimo.

Por último, Rodríguez, P. (2009), nos dice, que el tercer término es La Efectividad, es comúnmente sinónimo de la eficiencia, aunque David Osborne y Ted Gaebler lo precisan como una medida de la calidad de las metas conseguidas. Es decir, podemos ser eficaces (hemos obtenido los objetivos), eficientes (lo hemos hecho con una utilización apropiada de los recursos), pero... ¿Qué importancia tienen esos resultados? ¿Para qué sirven?

Por lo que, la Efectividad es el nivel de cumplimiento de los objetivos planificados, o sea es el resultado alcanzado entre las metas fijadas o predeterminadas con el óptimo uso de los recursos. La efectividad es la suma de la eficacia y la eficiencia, esto quiere decir que las tareas que encargan las empresas a sus colaboradores deben efectuarse con el adecuado uso de los materiales y el cumplimiento de las metas en las fechas establecidas por la administración del Hospital.

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año 2017?

### **1.4.2. Problema Específicos**

¿Qué relación existe entre la Estructura y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año 2017?

¿Qué relación existe entre la Responsabilidad y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año 2017?

¿Qué relación existe entre la Recompensa y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

Los resultados recogidos de la investigación permitirán al Hospital San Juan de Lurigancho, lugar donde se realizará el presente estudio, conocer y adoptar las mejores alternativas para lograr implementar un buen clima organizacional en el personal, lo cual permitirá obtener un mejor desempeño laboral (como consecuencia de establecer un óptimo clima organizacional). Cuando la empresa motiva al personal (facilitándole las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, otorgándole beneficios y un reconocimiento de darse el caso), origina que el personal sienta que parte de la empresa y permitiéndole que su trabajo sea valorado, produciendo un mejor desempeño en el personal. De tal forma que el desarrollo de las actividades administrativas, sea cordial y por iniciativa de ellos mismos.

Como **justificación teórica**, consideramos que el presente proyecto de investigación se justifica a razón de los modelos propuestos por Litwin y Stringer (1968), en referencia a la variable Clima Organizacional y el modelo propuesto por Rodríguez, P. (2009), referido a la variable Desempeño Laboral, que se ajustan a lo que se observa en el Hospital San Juan de Lurigancho, materia de esta investigación.

Sobre la **justificación práctica**, la investigación resultará beneficiosa para los funcionarios y directivos del Hospital, puesto que permitirá identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal. Al identificar esta relación, nos servirá para mejorar las causas que no permiten un buen ambiente laboral y su mejor desempeño para la óptima gestión administrativa. Se estima también, que el estudio presentado

servirá como apoyo académico a otras investigaciones que posteriormente se realicen.

En cuanto a la **justificación metodológica**, se considera que la investigación se justifica a nivel metodológico, a razón de que permitirá aportar un instrumento de medición, que sea utilizada para las dos variables y que pudiera ser también aplicada en otras instituciones del sector salud.

Por último, el presente estudio se **justifica a nivel social**, ya que con los datos recolectados de la variable clima organizacional se intenta mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, para que el personal se desarrolle en un ambiente agradable y con la comodidad necesaria, para el cumplimiento de los objetivos institucionales del Hospital.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación entre Estructura y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

Existe relación entre Responsabilidad y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

Existe relación entre Recompensa y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre la Estructura y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

Determinar la relación entre la Responsabilidad y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

Determinar la relación entre la Recompensa y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

## II. MÉTODO

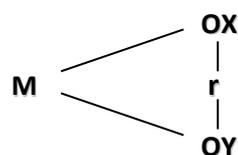
### 2.1. Diseño de Investigación

La presente investigación, es de diseño no experimental, ya que se apoyará en la observación de los acontecimientos como tal (en su ambiente natural), sin realizar alguna acción que modifique las variables, para luego ser estudiados. (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P., 2010)

Así mismo, dicho diseño puede ser transeccional o transversales y longitudinal. Nuestra investigación es no experimental y de corte transeccional, puesto que, se recolectarán los datos en un solo momento. (Hernández, P. 2010)

El tipo de investigación es aplicada, ya que, su propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables. Además, el nivel de investigación es de tipo descriptivo – correlacional, dado que, este tipo de estudio tiene como objetivo medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, en este caso Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Diagrama:



Dónde:

M: muestra que se realiza en el estudio.

X, Y: Variables de estudio.

O: Observación y medición de ambas variables.

r: Notación estadística de interrelación.

## 2.2. Variables, Operacionalización

**TABLA N°1.** Operacionalización Variable 1: Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	EL Clima Organizacional en salud, Litwin y Stringer (1968), definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye en su comportamiento y puede ser explicado, cuantificando las características de la organización. Con base en esto, el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.	La variable Clima Organizacional, Según Litwin y Stringer (1968), citados por (Fernández y Gurley, 2003, p32), tiene las siguientes dimensiones: Estructura, Responsabilidad y la Recompensa, así como los indicadores de cada uno de ellas, que serán medidos a través de un cuestionario de 23 ítems y se tomará para su aplicación la escala de cinco puntos de Likert. La validación del instrumento lo realizará un juicio de expertos y la confiabilidad será a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach.	<b>Estructura</b>	Liberta de expresión	1	ORDINAL
				Trato justo	2, 3	
				Valores colectivos	4	
				Optima	5	
				Honestidad	6	
			<b>Responsabilidad</b>	Orientado al logro	7, 8	
				Conocimientos de objetivos	9	
				Liderazgo participativo	10, 11	
				Desempeño	12, 13	
			<b>Recompensa</b>	Relaciones interpersonales	14, 15	
				Trabajo corporativo	16, 17	
				Logro profesional	18	
				Estabilidad	19, 20	
				Capacitación	21	
Ascenso	22, 23					

Fuente: elaboración propia.

**TABLA N°2. Operacionalización Variable 2: Desempeño Laboral**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Rodríguez, P. (2009). El desempeño laboral se define como las acciones que realizan los empleados, realizando estos lo mejor que pueden, según los recursos disponibles y que estos puedan medirse, y la empresa por su parte debe plantear los objetivos a seguir y garantizar las condiciones para realizarlo, controlando el desempeño laboral, con el fin de guiar a la empresa en el rumbo adecuado.	La variable Desempeño Laboral, Según Rodríguez, P. (2009), tiene las siguientes dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Efectividad, así como los indicadores de cada uno de ellas, serán medidos a través de un cuestionario de 21 ítems y se tomará para su aplicación la escala de cinco puntos de Likert. La validación del instrumento lo realizará un juicio de expertos y la confiabilidad será a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach.	<b>Eficiencia</b>	Disponibilidad	1,2	ORDINAL
				Optimización de recursos	3	
				Cumplimiento de tareas	4, 5	
			<b>Eficacia</b>	Planeamiento	6, 7	
				Recursos	8	
				Cumplimiento de objetivos	9, 10	
				Incremento de clientes	11	
			<b>Efectividad</b>	Alcanzar metas	12, 13, 14	
				Productividad	15, 16, 17	
				Cumplimiento de normas	18, 19	
				Valor agregado	20, 21	

Fuente: elaboración propia.

## 2.3. Población y muestra

### Población

Para el enfoque cuantitativo, se conoce como población a la reunión de los casos que se tengan descripciones similares. (Selltiz et al., 1980). Entonces, la población de esta investigación está conformada por el personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, turno diurno, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo un total de 132 colaboradores, por lo que se considera una población finita.

### Muestra

Conforme a la teoría propuesta por Hernández et al., (2003), la muestra es el subconjunto de elementos que refieren al conjunto de la población, la cual, es nuestro interés para realizar la recolección de datos. Como se tiene una población de más de 100, se utilizará la fórmula de “Muestreo probabilístico aleatorio simple”, que a continuación se detalla:

$$\text{Fórmula: } n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} \qquad n = \frac{132(1.96)^2 0.5(0.5)}{(132-1)5\%^2 + (1.96)^2 0.5(0.5)} = 98$$

Dónde:

n: muestra

N: tamaño de la población

E: error de estimación

Z: valor crítico del nivel de error aceptado

P: proporción que representa el fenómeno de estudio

Q: proporción que no representa el fenómeno de estudio

Por lo tanto, la muestra es de 98 personas del Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.

El tipo de muestreo considerado en esta investigación es sistemático, debido a que cada miembro de la población homogénea tiene la posibilidad de ser seleccionado, además porque no se tiene el marco muestral. El intervalo (k) se calcula de la siguiente manera:

Fórmula:  $K = \frac{N}{n}$   $K = \frac{132}{98}$

Dónde:

N: población

n: muestra

El resultado es igual a 1.35, que es redondeado a 1. Se inicia seleccionando al azar entre 1 y 2 y luego se continúa en forma sistemática hasta completar la encuesta de las 98 personas necesarias para la presente investigación.

**Unidad de análisis:** La investigación está conformada por el personal que realizan funciones administrativas que tienen la condición de Nombrados y Contratados Administrativos de Servicios - CAS de las áreas administrativas y que además se encuentren en la Planilla Únicas de Pago de Remuneraciones del Hospital.

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

### **Técnica**

La técnica que se utilizará para la recolección de datos es la encuesta, que será empleado al personal señalado en la muestra.

### **Instrumento de recolección de datos**

Como en todo estudio se deberá realizar la recolección de datos, en tal sentido, el instrumento a utilizar será el cuestionario en el que serán especificados los ítems.

Por lo que, se llevarán a cabo dos cuestionarios, con un total de 44 preguntas. A su vez dichos cuestionarios contendrán 23 preguntas para la

primera variable y 21 preguntas para la segunda variable, distribuidas en dimensiones.

#### **Primera variable (Clima Organizacional)**

Dimensiones: Estructura (preguntas del 1 al 6), Responsabilidad (del 6 al 13) y Recompensa (del 14 al 23).

#### **Segunda variable (Desempeño Laboral)**

Dimensiones: Eficiencia (preguntas del 1 al 5), Eficacia (del 6 al 11) y Efectividad (del 12 al 21).

Serán cuantificadas utilizando la escala de 1 a 5, conocida como escalamiento tipo Likert, utilizada para medir actitudes sobre enunciados. El entrevistado mostrara su nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando un grado de 1 a 5 y están distribuido de la siguiente manera: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre, reflejándose la escala 5 como la actitud más alta y la escala 1 como la más baja del encuestado. Likert (1932, citado en Hernández et al., 2010)

#### **Validez y confiabilidad**

Según (Hernández et al., 2010), la validez corresponde al grado en que un instrumento, en este caso el cuestionario, en verdad mide la variable que se necesita medir.

La validación del instrumento se realizó por un juicio de expertos, siendo 5 especialistas de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este; tres temáticos, que brindan sus conocimientos acerca de las variables, y dos metodólogos que evalúan lo concerniente a la metodología utilizada.

**Tabla N°3. Validez de expertos**

N°	Expertos
1	Mg. Candia Menor, Marco
2	Lic. Graus Cortez, Lupe
3	Mg. Flores Bolivar, Luis Alberto
4	Lic. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo
5	Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia

Fuente: elaboración propia.

Formula de coeficiente de validación:

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^C \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

Donde:

CV: Coeficiente de validación de experto

X<sub>ij</sub>: Valoración del criterio "i", por experto "j"

C: N° de criterios

K: N° de expertos que validan

**TABLA N°4. Validación de expertos para clima organizacional**

Indicadores	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Total
Claridad	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Objetividad	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Pertinencia	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Actualidad	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Organización	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Suficiencia	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Intencionalidad	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Consistencia	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Coherencia	70%	72%	70%	75%	78%	365%
Metodología	70%	72%	70%	75%	78%	365%
<b>Total</b>						<b>3650%</b>

Fuente: elaboración propia.

Por lo tanto, el CV= 73.00%. Es decir, como el promedio de las probabilidades es igual a 0.73, la validación del instrumento de la primera variable es válido.

**TABLA N° 5. Validación de expertos para desempeño laboral**

Indicadores	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Total
Claridad	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Objetividad	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Pertinencia	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Actualidad	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Organización	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Suficiencia	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Intencionalidad	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Consistencia	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Coherencia	70%	78%	70%	75%	80%	373%
Metodología	70%	78%	70%	75%	80%	373%
<b>Total</b>						<b>3730%</b>

Fuente: elaboración propia.

Por lo tanto, el CV= 74.60%. Es decir, como el promedio de las probabilidades es mayor a 0.75, la validación del instrumento de la segunda variable es válido.

**La confiabilidad** es “el grado en que un instrumento genera resultados coherentes y consistentes”. (Hernández et al., 2010)

García, González y Jornet (2010) definen que “El coeficiente de Alfa de Cronbach, es un modelo de consistencia interna que se basa en el promedio de correlación entre los ítems” (párr.1).

La prueba de Alfa de Cronbach, se utilizó para saber en cuánto mejoraría o empeoraría la fiabilidad de la prueba y si se llegará a excluir algún determinado ítem.

**TABLA N°6. Alfa de Cronbach para clima organizacional**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.924	23

Fuente: elaboración propia.

El coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 este  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad, y para este caso, se observa que el resultado de la primera variable es 0.924, es decir si es confiable.

Confiabilidad del instrumento: Clima Organizacional

**TABLA N° 7.** Alfa de Cronbach para desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.907	21

Fuente: elaboración propia.

El coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 este  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad, y para este caso, se observa que el resultado de la primera variable es 0.907, es decir si es confiable.

Por último, la validez y confiabilidad de los resultados también dependerán de la veracidad y objetividad con la que será respondido el instrumento. Por lo que, se deberá comunicar a los encuestados de la necesidad de que se ajusten a la realidad sus respuestas.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

De las variables a investigar: Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se han calculado los baremos; con sus correspondientes dimensiones, para así poder realizar los análisis descriptivos, la distribución de frecuencia, las tablas cruzadas, y para terminar la contrastación de las hipótesis, tanto de la general como específicas.

**Análisis Descriptivos:** Se utiliza para describir cómo se comporta una variable en una población o en el interior de subpoblaciones y se limita al empleo de la estadística descriptiva. (Distribución de frecuencia y tablas cruzadas en la presente investigación)

**Análisis ligados a las hipótesis:** Considerando que la variable es de tipo cualitativa ordinal, porque se utilizara la prueba de Spearman, para determinar el nivel de correlación entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, con sus dimensiones; es decir se obtendrá los resultados para determinar la relación existente entre las variables. Este análisis se hará mediante el programa estadístico SPSS 23.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación está referida al “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del Hospital San Juan de Lurigancho, Año 2017”, que resulta de singular interés debido a que los resultados obtenidos del presente estudio servirán como guía para nuevas investigaciones sobre el tema en el sector salud, sobre todo por la relación que hay entre la ética y el Hospital.

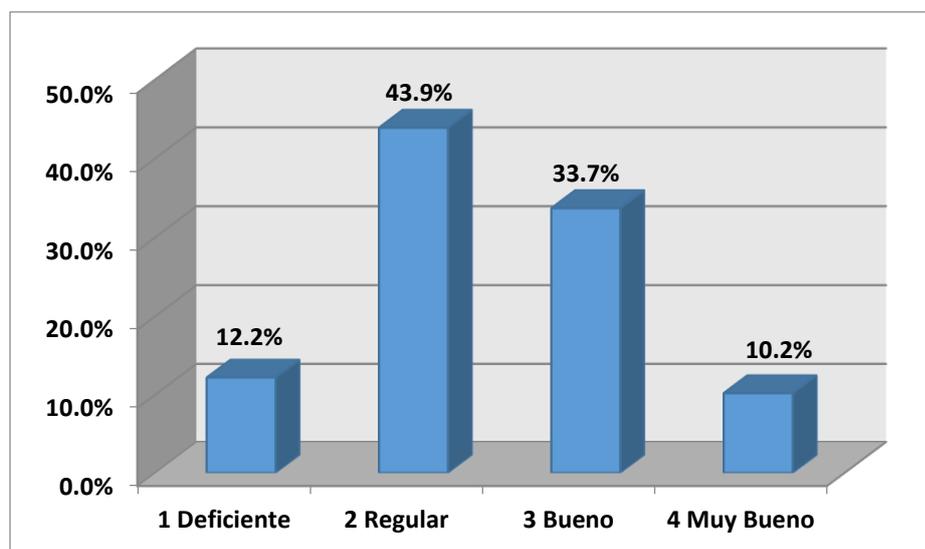
Así mismo, cabe mencionar que se tiene en cuenta la preocupación por el aspecto ético que encierran los estudios en los que participan seres humanos; por lo que, se protegerá la privacidad e identidad de las personas que participen.

Por último, en el estudio realizado se tiene en cuenta la veracidad de los resultados; la autenticidad de los autores y fuentes consignadas, ya que para las citas y referencias están conforme a la norma APA; además del respeto por el medioambiente, la biodiversidad y la responsabilidad social.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivos

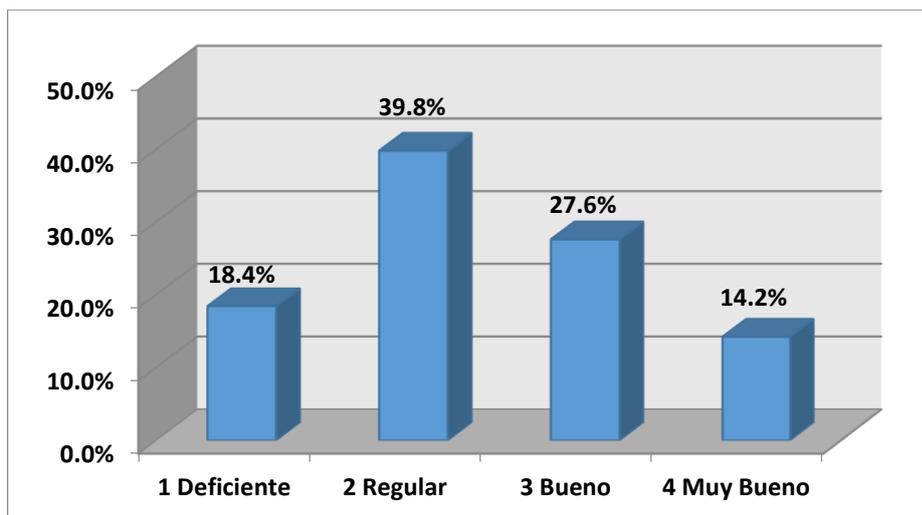
##### 3.1.1. Clima Organizacional



**FIGURA 1.** Clima organizacional

La Figura muestra los resultados de la primera variable: Clima Organizacional, la que es evaluada por el personal administrativo y donde se puede afirmar que está en un nivel regular del 43.9%.

##### 3.1.2. Desempeño Laboral



**FIGURA 1.** Desempeño laboral

La Figura muestra los resultados de la segunda variable: Desempeño Laboral, la que es evaluada por el personal administrativo y donde se puede afirmar que está en un nivel regular del 39.8%.

### 3.2. Clima organizacional y desempeño laboral

**TABLA N° 8.** Clima organizacional y desempeño laboral

Clima organizacional (V1)	Desempeño laboral (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
1 Deficiente	9.2%	3.1%	0.0%	0.0%	12.2%	Rho = 0.792** Sig. (bilateral) = 0.000
2 Regular	9.2%	27.6%	7.1%	0.0%	43.9%	
3 Bueno	0.0%	9.2%	19.4%	5.1%	33.7%	
4 Muy Bueno	0.0%	0.0%	1.0%	9.2%	10.2%	
<b>Total</b>	<b>18.4%</b>	<b>39.8%</b>	<b>27.6%</b>	<b>14.3%</b>	<b>100.0%</b>	

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

Fuente: Base de datos de la Investigación

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017; y que al analizar los resultados podemos decir que cuando el clima organizacional es regular, el desempeño laboral también es regular en un 27.6%; cuando el clima organizacional es bueno

entonces el desempeño laboral está en un 19.4%; y cuando el clima organizacional es muy bueno, el desempeño laboral está en un 9.2%. En el otro extremo tenemos que cuando el clima organizacional es deficiente, el desempeño laboral también es deficiente en un 9.2%.

Además, tenemos como hipótesis general que, si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.792 con un nivel de significación bilateral de 0.000; es decir, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre estas dos variables. En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 79.2% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación fuerte.

**TABLA N° 9. Estructura y desempeño laboral**

Estructura (V1D1)	Desempeño Laboral (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	15.3%	3.1%	1.0%	0.0%	19.4%	Rho = <b>0.766**</b> Sig. (bilateral) = 0.000
Regular	3.1%	31.6%	6.1%	1.0%	41.8%	
Bueno	0.0%	5.1%	18.4%	1.0%	24.5%	
Muy Bueno	0.0%	0.0%	2.0%	12.2%	14.3%	
<b>Total</b>	<b>18.4%</b>	<b>39.8%</b>	<b>27.6%</b>	<b>14.3%</b>	<b>100.0%</b>	

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

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando la estructura como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución más dispersa en cuatro categorías de las cuales el 41.8% del personal encuestado nos expresan que la estructura es regular, seguido de un 24.5% que consideran que la estructura es buena y el 14.3% que indica que es muy buena. Y en el otro extremo el personal opina en la proporción de 19.4% que la estructura es deficiente.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la estructura y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017; la Tabla N°9 nos muestra que cuando la estructura es regular, el desempeño laboral es disperso con un 3.1% deficiente, 31.6% regular, 6.1% bueno, 1.0% muy bueno; y cuando la estructura es buena, el desempeño laboral es un 5.1% regular, 18.4% bueno y un 1% muy bueno; y cuando la estructura es muy bueno, el desempeño laboral lo es en un 2.0% bueno y en un 12.2% muy bueno. En cambio, cuando se tiene que la estructura es deficiente en un 19.4%, el desempeño laboral es deficiente en un 15.3%; mostrándose en términos generales una fuerte relación directa entre estas dos variables.

Por otro lado, considerando la primera hipótesis específica: “Existe una relación entre la estructura y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017”, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.766$  y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre la estructura y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una fuerte correlación, la más alta correlación con respecto a de todas las demás dimensiones.

**TABLA N°10. Responsabilidad y desempeño laboral**

Responsabilidad (V1D2)	Desempeño Laboral (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	12.2%	4.1%	2.0%	0.0%	<b>18.4%</b>	<b>Rho = 0.671**</b> <b>Sig. (bilateral) = 0.000</b>
Regular	5.1%	28.6%	4.1%	2.0%	<b>39.8%</b>	
Bueno	1.0%	6.1%	18.4%	4.1%	<b>29.6%</b>	
Muy Bueno	0.0%	1.0%	3.1%	8.2%	<b>12.2%</b>	

<b>Total</b>	<b>18.4%</b>	<b>39.8%</b>	<b>27.6%</b>	<b>14.3%</b>	<b>100.0%</b>
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

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

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando la responsabilidad como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 39.8% del personal encuestado nos expresan que la responsabilidad es regular, seguido de un 29.6% que consideran que la responsabilidad es buena y el 12.2% que indica que es muy bueno. Y en el otro extremo el personal opina en la proporción de 18.4% que la responsabilidad es deficiente.

El segundo objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre responsabilidad y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017; la Tabla N°10 nos muestra que cuando la responsabilidad es regular, el desempeño laboral es disperso con un 5.1% deficiente, 28.6% regular, 4.1% bueno y otro 2.0% muy bueno.

Por otro lado, considerando la segunda hipótesis específica: “Existe una relación entre la responsabilidad y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017”, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.671$  y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que si existe correlación significativa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación moderada entre la responsabilidad y el desempeño laboral.

**TABLA N°11. Recompensa y desempeño laboral**

Recompensa (V1D3)	Desempeño Laboral (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	9.2%	8.2%	3.1%	0.0%	<b>20.4%</b>	<b>Rho = 0.591**</b> <b>Sig.</b>
Regular	5.1%	25.5%	4.1%	2.0%	<b>36.7%</b>	
Bueno	4.1%	5.1%	19.4%	2.0%	<b>30.6%</b>	

Muy Bueno	0.0%	1.0%	1.0%	10.2%	<b>12.2%</b>	<b>(bilateral) = 0.000</b>
<b>Total</b>	<b>18.4%</b>	<b>39.8%</b>	<b>27.6%</b>	<b>14.3%</b>	<b>100.0%</b>	

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

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando la recompensa como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 36.7% de los trabajadores encuestados nos expresan que la recompensa es regular, seguido de un 30.6% que consideran que la recompensa es buena y el 12.2% que indica que es muy bueno. Y en el otro extremo el personal opina en la proporción de 20.4% que la recompensa es deficiente.

El tercer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la recompensa y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017; la Tabla N°11 nos muestra que cuando la recompensa entre el personal es regular, el desempeño laboral es disperso con un 5.1% deficiente, 25.5% regular, 4.1% bueno y otro 2.0% muy bueno.

Es necesario señalar que la recompensa tiene un alto grado de deficiencia entre las dimensiones, siendo este en un 20.4%, y donde también, es deficiente el desempeño laboral; es decir, que la recompensa es el factor principal que está afectando al desempeño laboral.

Por otro lado, considerando la tercera hipótesis específica: “Existe una relación entre la recompensa y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017”, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.591$  y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que existe correlación significativa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como que existe una correlación moderada entre la recompensa y desempeño laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación tomó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Así mismo, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable Clima Organizacional, como son: Estructura, Responsabilidad y Recompensa, con la variable Desempeño Laboral.

La principal limitante de la investigación es que se realiza al personal administrativo; por lo que, los resultados que se han obtenido solo se utilizarán a este grupo de colaboradores. También, debemos precisar que al estar enfocado solo en el personal administrativo, se relaciona solo a la gestión administrativa del Hospital y no a la parte asistencial, referido a la atención a los pacientes.

Los cuestionarios que se han utilizado fueron preparados para las características del Hospital San Juan de Lurigancho, los cuales han sido validados por cinco expertos de la UCV con una calificación del 73% y 74.6% para la primera y segunda variable respectivamente, y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.924 para el cuestionario de Clima Organizacional y 0.907 para el cuestionario de Desempeño Laboral.

Los resultados nos muestran que la mayor parte del personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho califican el Clima Organizacional como regular en un 43.9%, pero se tiene un grupo que lo califica como deficiente, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos del Hospital. Por otro lado, se tiene que este mismo personal indican que el óptimo desempeño laboral está en función de un buen clima organizacional en el Hospital en un 39.8%.

Pero si examinamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde el personal que consideran que el

clima organizacional es regular, se desempeñan en un 27.6% y el personal que consideran que el clima organizacional es bueno, se desempeñan en un 19.4%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es comprobado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.792$ , Sig. (Bilateral) = 0.000, ( $p \leq 0.05$ )), que nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre estas dos variables. Este resultado es mayor que los obtenidos: por Mino, E. (2014) ( $Rho=0.281$ , Sig. (Bilateral) = 0.000, ( $p \leq 0.05$ )), que demuestra que existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque; y los siguientes estudios previos utilizan la prueba estadística del Chi cuadrado para demostrar la relación de las dos variables, siendo: Guía, R. (2014) (Chi cuadrado  $X^2 = 28.22$ ; Sig. (bilateral) = 0.030; ( $p \leq 0.05$ )), que determina que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos DISA IV Lima Este; como también por Infantes, C. (2014) (Chi cuadrado  $X^2 = 18.212$ ; Sig. (bilateral) = 0.033; ( $p \leq 0.05$ )), que establece que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Lima Ciudad 2013; y al obtenido por Aponte, L. (2011) (Chi cuadrado  $X^2=6.48$ , Sig. (Bilateral) = 0.050, ( $p \leq 0.05$ )); demostrando que la ejecución de un modelo organizacional mejorará el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa SERVIPOSIBLE S.A.; y por último en menor similitud por Uría, D. (2011) (Chi cuadrado  $X^2 = 3.88$ ; Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )), que demuestra que el mejoramiento del clima organizacional, incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en diversos tipos de empresas, como son las empresas que se han considerado para estos resultados.

Analizando los resultados de las dimensiones de clima organizacional en forma independiente se observa que la estructura es el que mejor calificación reciben con 41.8% de regular, seguido de la dimensión de

responsabilidad con 39.8% de regular; en el otro extremo se encuentra la recompensa que solo tiene un 36.7% de regular; sin embargo, todas las dimensiones están por debajo de la variable clima organizacional que tiene un 43.9% de regular. Por lo tanto, los directivos del Hospital San Juan de Lurigancho deberán mejorar sus indicadores de recompensa, sobre todo para optimizar la gestión administrativa con un buen desempeño laboral por parte del personal del Hospital, ofreciéndoles una mejora en lo que se refiere al trabajo en equipo, las oportunidades de ascenso, la estabilidad laboral y la realización constante de capacitaciones.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de clima organizacional con la variable desempeño laboral donde se tiene que cuando el personal consideran que el clima organizacional es regular, entonces el personal se desempeña en un 27.6%; la mayor interrelación corresponde a la dimensión estructura con el desempeño laboral que cuando los clientes consideran que el clima organizacional es regular, entonces el personal se desempeña en un 31.6%. La dimensión de recompensa relacionada con el desempeño laboral es la que tiene un menor porcentaje para cuando el personal considera que el clima organizacional es regular, entonces el personal se desempeña en un 25.5%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman mas alto corresponde a la dimensión de estructura (Rho=0.766, Sig. (bilateral) = 0.000); seguido de responsabilidad (Rho=0.671, Sig. (bilateral) = 0.000); y el más bajo es el que corresponde a recompensa (Rho=0.591, Sig. (bilateral) = 0.000). En conclusión, podríamos afirmar que todas las dimensiones de clima organizacional están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable desempeño laboral, correspondiendo la correlación más baja a recompensa y la más alta a estructura.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Mino, E. (2014) encuentra que la estructura, la responsabilidad y la remuneración (que se asemeja a la dimensión recompensa) también tienen correlación con el desempeño laboral ( $Rho=0.281$ , Sig. (bilateral) = 0.000, ( $p \leq 0.05$ )). En conclusión, podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral; por lo tanto, si se mejora el clima organizacional podremos seguir mejorando el desempeño laboral del personal. Debemos poner mayor atención en mejorar la recompensa del Hospital para mejorar el desempeño laboral del personal, sin descuidar las demás dimensiones de clima organizacional.

## V. CONCLUSIONES

Luego de realizada la investigación y en conformidad con los datos obtenidos de la investigación acerca de la relación entre la variable Clima Organizacional y desempeño laboral, en lo que respecta al objetivo general y específicos en esta tesis, se establecen las siguientes conclusiones:

La investigación demostró que existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017, comprobado con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.792. Siendo que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es regular, con un 43.9% y 39.8% respectivamente.

Respecto al primer objetivo específico se obtuvo que la estructura tiene relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Demostrando una correlación de Spearman de 0.766, que demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre la dimensión estructura y el desempeño laboral.

Respecto al segundo objetivo específico se obtuvo que la responsabilidad tiene relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Demostrando una correlación de Spearman de 0.671.

Respecto al tercer objetivo específico se obtuvo que la recompensa tiene relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Demostrando una correlación de Spearman de 0.591. Cabe señalar que al tener un alto porcentaje de deficiencia (20.4%), la dimensión recompensa es el principal factor que afecta a la variable desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De los resultados que se han obtenido y de las evidencias encontradas respecto a la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal, se determinó las siguientes recomendaciones:

Con respecto a la relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, se recomienda ante todo realizar un cambio de actitud primero por parte de los directivos y segundo por el personal administrativo del Hospital, para que todos juntos, como una unidad, dediquen sus esfuerzos para que, al estar en un ambiente agradable, manifestado en un buen clima organizacional se logre un mejor desempeño laboral, con compromiso y participación activa del personal.

En relación a la dimensión estructura y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017; se recomienda mejorar el Manual de Organización y Funciones – MOF, así como actualizar la estructura organizacional con el fin de perfeccionar los procedimientos y especificar las funciones de los puestos, para optimizar la gestión administrativa del personal.

Se recomienda fortalecer la recompensa dimensión de la variable clima organizacional, mejorando las oportunidades para el desarrollo profesional, implementar un plan de capacitación continua con temas puntuales relacionados a las funciones que realizar el personal administrativo del Hospital, para el cumplimiento de sus actividades.

Se recomienda implementar estrategias para mejorar la comunicación y compromiso que ayude a fortalecer el trabajo de equipo y aumentar la motivación al personal administrativo.

Por último, se recomienda reestructurar el programa de incentivos y reconocimientos, sobre todo para el personal, que están realizando más funciones que las que su cargo debería desempeñar.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aponte, L. (2011). *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa "Serviposible S.A." de la ciudad de Baños*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Brunet (1987). *El Clima Organizacional*. Revista diversitas – perspectiva en psicología – Vol.2, N°2, 2006. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982006000200013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200013)
- Bulege, W. (6 de febrero de 2013). *Metodología de la Investigación: Muestra y Población*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/wbulege/muestra-y-poblacin>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5a ed.). Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Duque, Y. (6 de abril de 2014). "*Clima Organizacional según la Teoría de Litwin y Stringer*". [Mensaje en un blog] Recuperado de <http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.pe/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>
- Guía, R. (2014). "*Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores en el Oficina de Recursos Humanos de la DISA IV Lima Este*". (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo, Perú.
- (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P., 2010). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe – México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, P. (2010). *Metodología del Estudio*. Bogotá: McGraw Hill.

- Infantes, C. (2014). *“Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Red de Salud Lima Ciudad 2013”*. (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Litwin y Stringer (1968). *Teoría de Litwin y Stringer Clima Organizacional*. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Teoria-De-Litwin-y-Stringer-Clima/267721.html>
- Marroquín, S. y Pérez, L. (2011). *“El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King”*. (Tesis de Grado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Méndez (1985). *El Ambiente*. Revista diversitas – perspectiva en psicología – Vol.2, N°2, 2006. España.
- Mino, E. (2014). *“Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Rodríguez, P. (2009). *“Eficiencia, Eficacia y Efectividad (ii)”*. Página web <http://www.economiasencilla.com/gestión-empresarial/eficiencia-eficacia-y-efectividad-ii/>
- Romero, F. y Urdaneta, E. (4 de setiembre de 2009). *Revista Electrónica de Humanidades, educación y control social de la Universidad Rafael Belloso Chacín*. Recuperado de <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Santana, C. y Cristancho, F. (2013). *Clima Laboral en Latinoamérica 2013 – 2014*. Recuperado de <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>

Servir. (2014). *“La reforma del Servicio Civil – Ley 30057”*. Recuperado de <http://www.indeci.gob.pe/userfiles/PPT%20OFICIAL%20PARA%20ENTIDADES%20-%202015.pdf>

Uría, D. (2011). *“El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato”*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

## VIII. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario sirve para medir el Clima Organizacional y esta dirigido al personal de las Áreas Administrativas del Hospital San Juan de Lurigancho. A continuación encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

Entidad: HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
 Área: Áreas administrativas (Dirección, Oficina, Unidades o Áreas)  
 Cuestionario: Elaboración propia

#### Indicaciones:

- ✓ Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.
- ✓ El cuestionario es totalmente anónimo.
- ✓ Responder cada una de las preguntas planteadas.

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

Edad		
Sexo	M	F

Ítem	LIBERTAD DE EXPRESIÓN	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿Expreso mis opiniones con libertad y estas son reconocidas por mi jefe inmediato?					

Ítem	TRATO JUSTO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
2	¿La Unidad de Recursos Humanos brinda un trato justo e imparcial al personal administrativo del Hospital?					
3	¿Los jefes inmediatos brindan un buen trato a todo su personal?					

Ítem	VALORES COLECTIVOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
4	¿En el Hospital se práctica valores como la: amistad, justicia, libertad, responsabilidad, solidaridad, entre otros?					

Ítem	OPTIMA	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
5	¿Los anuncios informativos de la dirección ejecutiva llegan oportunamente a las diferentes áreas administrativas?					

Ítem	HONESTIDAD	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
6	¿Cuándo se cometen faltas en algunas áreas, estas asumen sus errores?					

Ítem	ORIENTADO AL LOGRO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
7	¿Los jefes de área apoyan y motivan a mejorar las actividades laborales con responsabilidad?					
8	¿La dirección ejecutiva confía en los jefes de área para el logro de los objetivos institucionales?					

Ítem	CONOCIMIENTOS DE OBJETIVOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
9	¿Los conocimientos adquiridos en el área son importantes para su experiencia profesional?					

Ítem	LIDERAZGO PARTICIPATIVO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
10	¿La jefatura le considera para que forme y dirija grupos de trabajo?					
11	¿Los jefes de área lo comprometen a ser parte activa para el logro de los objetivos institucionales?					

Ítem	DESEMPEÑO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
12	¿Su estabilidad laboral está sujeta a su desempeño laboral?					
13	¿Cuenta con equipos y recursos necesarios para el óptimo desempeño de sus funciones?					

Ítem	RELACIONES INTERPERSONALES	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
14	¿La relación entre los compañeros de trabajo se basa en el respeto mutuo?					
15	¿Predomina la confianza y empatía entre los compañeros de trabajo?					

Ítem	TRABAJO CORPORATIVO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
16	¿El trabajo en equipo entre las áreas favorece a crear mejores ideas y acuerdos en el cumplimiento de las actividades asignadas?					
17	¿El trabajo coordinado entre las áreas, ayuda a mejorar el trabajo corporativo?					

Ítem	LOGRO PROFESIONAL	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
18	¿Los jefes de área otorgan al personal oportunidades para su desarrollo profesional?					

Ítem	ESTABILIDAD	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
19	¿Se siente seguro (a) en el puesto de trabajo que ocupa?					
20	¿Las funciones que realiza contribuyen a su estabilidad en el trabajo?					

Ítem	CAPACITACIÓN	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
21	¿El personal es capacitado de acuerdo a las funciones que realiza?					

Ítem	ASCENSO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
22	¿La oficina de administración promueve incentivos y reconocimientos al esfuerzo del personal?					
23	¿El trabajo que realiza es evaluado en forma adecuada y permanente, permitiendo el ascenso a nuevos cargos?					

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario sirve para medir el Desempeño Laboral y esta dirigido al personal de las Áreas Administrativas del Hospital San Juan de Iurigancho. A continuación encontrara una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

### Indicaciones:

- ✓ Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.
- ✓ El cuestionario es totalmente anónimo.
- ✓ Responder cada una de las preguntas planteadas.

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

Ítem	DISPONIBILIDAD	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
2	¿Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital?					

Ítem	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
3	¿El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación?					

Ítem	CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
4	¿El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad?					
5	¿La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas?					

Ítem	PLANEAMIENTO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
6	¿Existe un plan estratégico que permita el desarrollo de la gestión administrativa?					
7	¿El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal?					

Ítem	RECURSOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
8	¿El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal?					

Ítem	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
9	¿El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración?					
10	¿La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales?					

Ítem	INCREMENTO DE PERSONAL	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
11	¿El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración?					

Ítem	ALCANZAR METAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
12	¿La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración?					
13	¿Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas?					
14	¿La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas?					

Ítem	PRODUCTIVIDAD	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
15	¿Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo?					
16	¿El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas?					
17	¿Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital?					

Ítem	CUMPLIMIENTO DE NORMAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
18	¿La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal?					
19	¿La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público?					

Ítem	VALOR AGREGADO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
20	¿Sus habilidades profesionales lo ayudan para el mejor desempeño de sus funciones?					
21	¿Su mayor y mejor rendimiento le ayuda a tener un valor agregado para sus evaluaciones laborales?					

# VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

## INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL



### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Mp. Candia Menor Parcu
- 1.2. Cargo e institución donde labora Centro de Investigación
- 1.3. Especialidad del experto Jur. Co. Procl.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Huigel Angel León Uccelle

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				/	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

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

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho 19 de mayo del 2017.

Firma del experto informante  
 DNI ..... 0010451

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Yraus Cortez Lope  
 1.2. Cargo e institución donde labora D. Docente  
 1.3. Especialidad del experto Gestión y Planificación  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional  
 1.5. Autor del instrumento Miguel Ángel León Uccle

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				72%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				72%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				72%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				72%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				72%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				72%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				72%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				72%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				72%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				72%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

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

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

72%

San Juan de Lurigancho 19 de mayo del 2017.

Yraus Cortez Lope  
 Firma del experto informante  
 DNI ..... 09539368 .....

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. FLORES Bolivar Luis
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC UCV
- 1.3. Especialidad del experto Recursos humanos - Gestión pública.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Miguel Angel León Uccelle

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				/	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

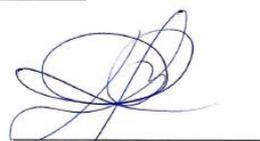
.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

70%

San Juan de Lurigancho 16 de mayo del 2017.



Firma del experto informante  
 DNI ..10.35.2473.....

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SUSANA UGARTE, FERNANDO ALFREDO  
 1.2. Cargo e institución donde labora DTC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación clima Organizacional  
 1.5. Autor del instrumento Miguel Angel León Uccle

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				75	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

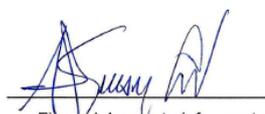
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En Confianza

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

75%

San Juan de Lurigancho 22 de 1 del 2017.

  
 Firma del experto informante  
 DNI 09678477

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Xette Cecilia Plasencia Marinos
- 1.2. Cargo e institución donde labora \_\_\_\_\_
- 1.3. Especialidad del experto \_\_\_\_\_
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Miguel Angel León Uoclle

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				78%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... Aplicable y acepta .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**78%**

San Juan de Lurigancho 19 de mayo del 2017.

  
 Firma del experto informante  
 DNI ..... 10099550 .....

# INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL



## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Dr. Condo Menor, Marcu
- 1.2. Cargo e institución donde labora Coord. de Investigaci
- 1.3. Especialidad del experto Dr. en Adm.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Miguel Angel León Uccle

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				/	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

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

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho 19 de Mayo del 2017.

  
 Firma del experto informante  
 DNI ..... 10000151.....

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Juan Antonio Lupe
- 1.2. Cargo e institución donde labora Docente
- 1.3. Especialidad del experto Gestión y Planificación
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Miguel Ángel León Uccle

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				78%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				78%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				78%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				78%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				78%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

78%

San Juan de Lurigancho 19 de Mayo del 2017.

Juan Antonio Lupe  
 Firma del experto informante  
 DNI 07539368

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Flores Bolinaguis Acosta
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTE UCV
- 1.3. Especialidad del experto Recursos humanos - Gestión pública.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación  
Desempeño Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Miguel Angel León Uccle

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho 16 de Mayo del 2017.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del experto informante

DNI 10352413.....

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SUASNABAR VEGARTE, FERRICO ALFREDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC - UCV
- 1.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño laboral
- 1.5. Autor del instrumento Miguel Angel León Uccelle

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En Confianza.

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75%

San Juan de Lurigancho 22 de 5 del 2017.

  
 Firma del experto informante  
 DNI 070018477

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Yvette Cecilia Plasencia M.
- 1.2. Cargo e institución donde labora \_\_\_\_\_
- 1.3. Especialidad del experto \_\_\_\_\_
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño laboral
- 1.5. Autor del instrumento Miguel Angel León Uccille

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				80%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

80%

San Juan de Lurigancho 19 de mayo del 2017.



Firma del experto informante  
DNI 18099550

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO - AÑO 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año 2017?	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.	Existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
			<b>Estructura</b>	Liberta de expresión	1	<b>ORDINAL</b>
				Trato justo	2, 3	
				Valores colectivos	4	
				Optima	5	
				Honestidad	6	
			<b>Responsabilidad</b>	Orientado al logro	7, 8	
				Conocimientos de objetivos	9	
				Liderazgo participativo	10, 11	
				Desempeño	12, 13	
			<b>Recompensa</b>	Relaciones interpersonales	14, 15	
				Trabajo corporativo	16, 17	
				Logro profesional	18	
				Estabilidad	19, 20	
Capacitación	21					
Ascenso	22, 23					
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>			
¿Qué relación existe entre la Estructura y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año 2017?	Determinar la relación entre la Estructura y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.	Existe relación entre Estructura y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
			<b>Eficiencia</b>	Disponibilidad	1,2	<b>ORDINAL</b>
				Optimización de recursos	3	
Cumplimiento de tareas	4, 5					
<b>Eficacia</b>	Planeamiento	6, 7				
	Recursos	8				
	Cumplimiento de objetivos	9, 10				
	Incremento de personal	11				
¿Qué relación existe entre la Recompensa y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año 2017?	Determinar la relación entre la Recompensa y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.	Existe relación entre Recompensa y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017.	<b>Efectividad</b>	Alcanzar metas	12, 13, 14	
				Productividad	15, 16, 17	
				Cumplimiento de normas	18, 19	
				Valor agregado	20, 21	

## TABLA DE ESPECIFICACIONES

### “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO - AÑO 2017”

#### Variable 1: Clima Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO %	INDICADORES	Nº de Ítems
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Estructura	26%	Libertad de expresión	6
			Trato justo	
			Valores colectivos	
			Optima	
			Honestidad	
	Responsabilidad	30%	Orientado al logro	7
			Conocimientos de objetivos	
			Liderazgo participativo	
			Desempeño	
	Recompensa	44%	Relaciones interpersonales	10
Trabajo corporativo				
Logro profesional				
Estabilidad				
Capacitación				
Ascenso				
		<b>100%</b>	<b>23</b>	

#### Variable 2: Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO %	INDICADORES	Nº de Ítems
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Eficiencia	24%	Disponibilidad	5
			Optimización de recursos	
			Cumplimiento de tareas	
	Eficacia	28%	Planeamiento	6
			Recursos	
			Cumplimiento de objetivos	
			Incremento de clientes	
	Efectividad	48%	Alcanzar metas	10
			Productividad	
			Cumplimiento de normas	
Valor agregado				
		<b>100%</b>	<b>21</b>	

# AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

“Año del buen servicio al ciudadano”

Lima, 27 de abril de 2017.

## AUTORIZACIÓN

**Lic. Adm. Edwin Johny Saavedra Marchan**

Jefe de la Oficina de Administración

HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

Presente.-

Yo, **Miguel Angel León Llocle**, identificado con DNI N° 43083749, estudiante del X ciclo de la Escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Lima Este, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, por motivo de realizar encuestas que son requeridas por el curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, con la investigación titulada “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017”, solicito su autorización para realizar dichas encuestas, las cuales serán aplicadas durante el mes de mayo del presente año.

Desde ya agradecemos su colaboración, que es muy importante para logro de la investigación y de la formación profesional, ya que se busca obtener resultados que permitan establecer soluciones que serán beneficiosos para la sociedad.



Firma del estudiante

 **MINISTERIO DE SALUD**  
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
  
Econ. Edwin J. Saavedra Marchán  
C.N.L: 7748  
Jefe de la Oficina de Administración

Firma del administrador