



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“clima organizacional y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, el Agustino, 2017.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Morales Agurto María Esther

**ASESOR:**

Mg. Lino Gamarra Edgar Laureano

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Del Talento Humano

**LIMA – PERU**

**2017-II**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentado por don (a) Morales Agurto María Esther

Cuyo título es "clima organizacional y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino. 2017."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 19.....(número) BUENO.....(letras).

Trujillo (o Filial)Lima Este. De..... del 20....

  
.....  
PRESIDENTE

  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

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

## **Dedicatoria**

A la universidad, por creer en sus alumnos y brindar Apoyo y posibilidades de crecimientos personal y Profesional. A mi mis padres y hermanos, que Siempre me enseñaron a lograr mis metas con

Esfuerzo y dedicación.

## **Agradecimientos**

Al Mg. Lino Gamarra Edgar Laureano, tutor,  
del presente investigación final de graduación.

A mis padres y hermanos por su apoyo  
incondicional

## **Declaración De Autenticidad**

Yo, Morales Agurto María Esther, con DNI N° 44412150, 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 22 de Diciembre 2017

---

Morales Agurto María Esther

## Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada “**Clima Organizacional Y Motivación De Los Colaboradores Del Área De Servicios Generales Y Mantenimiento En El Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2017**”, y comprende los capítulos de introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación entre Clima Organizacional Y Motivación De Los Colaboradores Del Area De Servicios Generales y Mantenimiento En El Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino., la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado Administración de empresas.

Atte,

---

Morales Agurto María Esther

## Índice

	<b>Página</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema	20
1.4. Formulación al problema	28
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivo	32
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42

<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	44
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	52
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	56
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	59
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	61
<b>ANEXOS</b>		
Anexo 1:	Instrumentos	65
Anexo 2:	Base de datos de las variables	67
Anexo 3:	Matriz de consistencia	68
Anexo4:	Matriz de evidencias internas	69
Anexo 5:	Matriz de evidencias externas	70
Anexo 6:	Validación de los instrumentos	72
Anexo 7:	Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento	92
Anexo 8:	Detalle de Confiabilidad de los ítems del instrumento	93
Anexo 9:	Carta de autorización de la empresa	94
Anexo 10:	Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin	95
Anexo 11:	Acta de aprobación de originalidad de tesis	96
Anexo 12:	Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	97



## Índice de Tablas

TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (1) Clima Organizacional .....	37
TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (2) motivacion .....	37
TABLA N° 02: Validez del Cuestionario Sobre clima organizacional .....	39
TABLA N° 03: validez del cuestionario sobre motivacion.....	40
TABLA N° 04: Validez de Cuestionario de los expertos .....	42
TABLA N° 05: Confiabilidad del Cuestionario sobre el Clima Organizacional.....	42
TABLA N° 06: Confiabilidad del Cuestionario sobre motivacion .....	43
TABLA N° 07: Distribución De Frecuencias De La Variable 1 clima organizacional *	
Variable 2 motivacion .....	45
TABLA N° 08: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 1 estructura organizacional	
* Variable 2 motivacion .....	46
TABLA N° 09: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 responsabilidad Laboral *	
Variable 2 motivacion .....	47
TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 riesgo * Variable 2	
motivacion .....	48
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 recompensa * Variable 2	
motivacion .....	49
TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 apoyo * Variable 2	
motivacion.....	50
TABLA N° 13: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 5 conflicto * Variable 2	
motivacion .....	51

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre “Clima Organizacional Y Motivación De Los Colaboradores Del Área De Servicios Generales Y Mantenimiento En El Hospital Nacional Hipolito Unanue, El Agustino. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional y diseño de investigación es no experimental. Población es de 92 colaboradores del area de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito unanue, el Agustino. La validez de del instrumento se obtuvo por medio de juicios de expertos. La confiabilidad con el coeficiente alfa de cronbach. La correlación de obtuvo a través de 2 cuestionarios con 30 items con la escala de 5 categorías. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0, llegando a evidenciar que existe relación entre las variables Clima Organizacional y Motivación del área de servicios generales y mantenimiento. En el Hospital Nacional Hipolito Unanue.

**Palabra clave:** Clima Organizacional, Motivación, Clima Laboral.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine if there is a relationship between "Organizational Climate and Motivation of the Collaborators of the General Services and Maintenance Area in the Hipolito Unanue National Hospital, El Agustino. The type of research was descriptive correlational and research design is non-experimental. Population is 92 employees of the general services and maintenance area in the national hipolito unanue hospital, el Agustino. The validity of the instrument was obtained through expert judgments. Reliability with the alpha coefficient of cronbach. The correlation was obtained through 2 questionnaires with 30 items with the scale of 5 categories. The analysis of the data was done using the statistical program SPSS version 22.0, showing that there is a relationship between the Organizational Climate and Motivation variables in the general services and maintenance area. At the Hipólito Unanue National Hospital.

**Keyword:** Organizational Climate, Motivation, Work Climate.



## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

Los temas sobre Clima Organizacional y Motivación son motivos prioritarios de muchos directivos en empresas u organizaciones privadas o públicas con objetivos que desean cumplir en aras de crecimiento. El Clima Organizacional es definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral, que son percibidos o experimentados por los propios miembros de la organización y que influyen directamente en el comportamiento de los empleados.

Actualmente se tiene que el clima organizacional establece un aspecto muy importante para alcanzar valiosos niveles de eficacia y eficiencia en las empresas, y por ello se tiene que el Clima Organizacional ejerce una importante influencia en la Motivación del personal

En el ámbito internacional, George Vielmetter, director del proyecto del Grupo Hay indica que la diferencia entre un clima demostrativo y un clima que motiva a los trabajadores puede impactar de hasta un 30 % en los resultados de las organizaciones, es importante que los responsables se esfuercen en crear un ambiente laboral dinamizados, que proporcione un enfoque estratégico y mantenga la motivación hacia el trabajador, facilitando la edificación de un ambiente laboral atrayente. Según ese estudio, indica que los empresarios rusos y ucranianos son los que más motivan a sus empleados (55% de responsables más motivadores) y razonablemente son los que tienen las compañías con más altos índices de productividad de aquellos medios, seguidos por Alemania, Suecia y Austria.

En cuanto al ámbito Nacional, Zapata, R., (2010). En la Tesis titulada “Propuesta de mejora del clima laboral del personal del área de atención al cliente de Electro norte S.A.” tuvo como principal fin, medir el clima organizacional en el área de atención al cliente de Electro norte S.A. Trabajando con una muestra de 60 coladores que trabajan en dicha área de la organización, se utilizó un instrumento del tipo Escala de Likert para la recaudación de datos. La referida investigación concluye que el clima organizacional en el área de la investigación es un medio adecuado para alcanzar los objetivos organizacionales, y fue el cimiento para elaborar la propuesta de mejora del clima organizacional en el área indicada.

En la presente investigación, se tomará en cuenta la relación del Clima Organizacional y la Motivación de los Trabajadores del Área de Servicios Generales y Mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, donde se observa ciertas características como el

descontento de los trabajadores, situación que se agrava por el poco o ningún apoyo de los altos directivos del hospital, en donde se siente un clima laboral negativo que empeora por el motivo que no hay materiales para poder realizar los trabajos que son encomendados, y la necesidad de diferentes servicios y pabellones de la institución, originando desmotivación en algunos trabajadores, afectando su rendimiento laboral dentro de la institución.

Mediante el presente trabajo de investigación, se debe lograr la completa motivación de los clientes internos logrando para ello, un adecuado clima organizacional. Encontrados dichos problemas, se aplicará soluciones en el área de estudio y posteriormente, se trazarán diversas estrategias para el beneficio de todo el hospital.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **Internacionales**

Deza (2010-2011). En la investigación desarrollada en España con el título “Influencia del Clima Organizacional en la Motivación del personal asistencial de enfermería médico quirúrgicas – Barcelona”. Tesis para obtener máster oficial de liderazgo en gestión de enfermería. Esta investigación tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la motivación de profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Bellvitge. Ámbito de estudio, todas las unidades asistenciales médico quirúrgicas del hospital. Las teorías que fueron empleadas en la investigación, fueron para la variable Clima organizacional se basó en Dessler (1979). La Metodología usada es el estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con una población 108 profesionales. El estudio concluyó con un coeficiente de correlación de 0.841 y el valor de significancia de 0.000, Por lo tanto Concluye obtener la excelencia para el cuidado del paciente. Para ellos el personal de enfermería requiere de capacitaciones.

Esta investigación hace conocer un valioso aporte en base de que los empleados se sientan identificados con la empresa, teniendo como resultado a un trabajador comprometido y generando así una alta productividad en la organización. El clima organizacional es una parte importante que debe tenerse en cuenta dentro de la organización, tema en que en mi trabajo de investigación, se tejerá que los directivos deberían estar más enfocados, ya que si hay un clima laboral favorable se verá reflejado en los objetivos. Siendo una investigación de un hospital y si bien es cierto, ninguna organización es parecida a otra, es sumamente influyente en el presente trabajo, en tanto también es un hospital con las deficiencias presupuestales que merman las acciones para conducir a un adecuado clima organizacional. Las acciones conducidas en el trabajo del autor, serán tomadas en cuenta con el presente trabajo, dado que el adecuado clima organizacional a crearse, se podrá formar adecuadas estrategias en toda la compañía, motivando, comprometiendo e identificando a todo el personal.



Uria (2011). En la investigación desarrollada en la ciudad de Ambato - Ecuador, con el título “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Ande las Cia. Ltda. De la ciudad de Ambato. Tesis de graduación previa a la obtención del título de Ingeniera de Empresas en Ambato - Ecuador. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores lo cual permite conocer la realidad de la empresa, para el clima organizacional se basó en la teoría de Marroquín y Pérez (2011). y para variable desempeño laboral está la teoría de Ohtman (2014). la metodóloga es de descriptivo, correlacional. Está conformada por 36 personas. El estudio concluyó con un valor de coeficiente de correlación de spearman de 0.425, por lo tanto existe correlación fuerte entre ambas variables, y existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral evidenciado por el valor de significancia de 0.000. Concluye que, no fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que índice finalmente en la falta de compromiso organizacional. Como también los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es lo esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Este estudio aporta a mi investigación que al aplicar una estrategia agresiva de motivación para el desarrollo del clima organizacional de los empleados, éstos se sentirán más identificados y comprometidos con la organización, contribuyendo en el logro de los fines organizacionales, lo cual motivará y se realizará nuevas formas de trabajo, siendo el adecuado para el logro de objetivos. Cuando los trabajadores se encuentren motivados con la organización, esto será pieza clave para adoptar y aportar nuevas medidas para el desarrollo, siendo más fácil adaptarse, ahora sí, a nuevas situaciones.

Castilla (2011), en su investigación desarrollada en Colombia con su título “Clima Organizacional con Relación a la Motivación y la Calidad de Vida Laboral en los empleados de la E.S.E. Hospital Local Arjona”. Su principal objetivo es analizar las condiciones de la calidad de vida laboral y motivacional en la E.S.E. Hospital local Arjona con relación al clima organizacional de sus miembros, para lograr un buen desempeño individual y colectivo alcanzando los objetivos personales y organizacionales. Las teorías que fueron empleadas son Litwin y Stringer, Chiavenato. la metodología usada es descriptiva correlacional. Población 114. Con esta investigación lo que se pretendió es

cambiar el comportamiento laboral con respecto al nivel del servicio y la atención al cliente en toda la organización, buscando una mejora continua que genere una estabilidad y satisfacción social en los trabajadores con respecto a lo realizado dentro de la organización. Para fortalecer las áreas de trabajo y el capital humano de la empresa.

Este estudio ofrece un aporte valiosa a mi investigación que se necesita para cambiar y direccionar los objetivos personales a los organizacionales, se necesitan lideres transformacionales, que motiven a los trabajadores, por ello, dentro de las estrategias a utilizar más adelante, será de formar líderes y equipos de trabajo para motivar a los trabajadores y equipos auto dirigidos sumamente motivados generando confianza en el cliente externo, y ser eficientes ante el escaso recurso económico del Hospital. Asimismo, la razón de estabilidad emocional y laboral, con el adecuado clima organizacional a establecerse mediante esta investigación, hará fortalecer vínculos entre trabajadores y ante los jefes, dado que se crearán nuevos canales de comunicación, mejorados y acordes con los nuevos lineamientos a implantarse.

## **Nacionales**

Ramírez (2014), esta investigación se desarrolló en Lima Perú, con el título “Clima Organizacional y Motivación de los colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz. S.A. en el distrito de la Victoria – Perú”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Esta investigación tiene como propósito identificar la relación que existe en el clima organizacional y la motivación de los colaboradores de la Empresa Soyuz. S.A. Para el desarrollo de este estudio, tuvo como autores para la primera variable a Adalberto Chiavenato y para la segunda variable a Abraham Maslow. La metodología menciona que esta investigación se ha desarrollado por medio del método cuantitativo y deductivo el instrumento que se utilizó en esta investigación fue encuestas y entrevistas. Tipo de estudio es descriptivo correlacional, El diseño de esta investigación es no experimental. La investigación menciona que una población de 22 personas por la cantidad de colaboradores en el área se estará aplicando el cuestionario a toda la población. Por lo tanto concluye que es de suma importancia que en el ambiente de trabajo los líderes generan una atmosfera favorable y de confianza a los subordinados, según los resultado obtenidos.

El estudio sirvió de gran aporte porque nos mostró que aunque la supervisión por parte del jefe es deficiente, los trabajadores se sienten conformes con su ambiente laboral, esto tiempo después ayudara a que se incremente la productividad y la eficiencia. Estos alcances serán tomados en cuenta para confirmar si la supervisión área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito unánue, se realizara de buena manera en el tipo de relación jefe y trabajador.

Pozo (2014).En su investigación desarrollada con título “Clima Organizacional y Motivación de los Asesores de Ventas de la empresaANCRO SRL, Lima- Perú”. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Esta investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación de los asesores de ventas de la empresa AncroSRL. Para el desarrollo de este estudio tuvo como autor en la variable clima organizacional Rensis Likert y para la segunda variable motivación Frederick Herzberg. La metodología menciona que esta investigación se ha desarrollado por medio de métodoobservacional hipotético deductivo, el instrumento que se utilizó fue las encuestas. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, con una población de 30 asesores. Concluye que si existe relación entre clima organizacional y la motivación en la empresa ANCRO SRL. Asimismo, se demostró que los elementos como el liderazgo, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, toma de decisiones y comunicación, determinaron el clima organizacional y son determinantes en el aspecto motivacional de los empleados.

Este estudio ofrece un gran aporte, conceptos definidos como la acción motivada se vuelve necesaria para el avance de las labores del trabajador. La compañía tiene la responsabilidad de incentivar a sus grupos de trabajo para que se esfuercen día adía por realizar su labor de manera más eficaz. Por la referida investigación se tiene que para ésta investigación, la medición del clima organizacional, es una herramienta conveniente para analizar la percepción que tienen los trabajadores en relación a la compañía y esto es a través de las encuestas directas. Esta medición, permitirá trabajar para alcanzar un clima organizacional ideal para sus trabajadores.La extracción directa de la información permitirá saber si las experiencias de la organización por el trabajo realizado, tienen una percepción favorable o desfavorable en los colaboradores. Esto permitirá conocer si los mismos, se consideran un elemento activo o simples espectadores de los procesos.

Díaz (2014).En su investigación desarrollada con título “Clima Organizacional y Motivación del Personal del Área de Negocios de financiera EDYFICAR Canto Grande San Juan de Lurigancho”. Esta investigación tiene como objetivo, identificar la relación entre el clima organizacional y la motivación. Para el desarrollo de esta investigación, tuvo como autores Alberto Chiavenato para la primera variable y la para segunda variable a Abraham Maslow. La metodología que se ha utilizado es del método hipotético deductivo y el método documental. El tipo de estudio es descriptivo correlacional. El diseño es no experimental con una población de 18 asesores, para ello se utilizó la escala de Likert.En conclusión se obtuvo un valor de correlación de 0.514 y un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa afirmando que si existe relación entre el clima organizacional y motivación del personal del Área de Negocios de financiera EDYFICAR Canto Grande San Juan de Lurigancho; se puede destacar también resultados como el 39% considera que hay accesibilidad al ascenso; el 32 % considera que el ambiente laboral creado por los compañeros de trabajo es ideal, mientras el 17% considera que el trabajo que desempeñan es el más adecuado a su personalidad y el 18 % afirma que el jefe es comprensivo; sin embargo la empresa brinda oportunidades de opinión respecto a la toma de decisiones.

Este estudio es de gran aporte ya que a pesar de no contar con un equipo de trabajo se cuenta con un buen clima organizacional, ya que los trabajadores se sienten motivados ya que les da recompensas monetarias y no monetarias según la productividad por el cumplimiento y ejecución de las tareas. Estos alcances serán viables para reforzar la hipótesis general en estudio, y para ver si los trabajadores se sienten realizados, según factores como promover las ideas creativas y dar oportunidades de progreso para los trabajadores.

### **1.3 .Teorías Relacionadas**

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

Chiavenato (2010).En relación al clima organizacional afirma que:

El clima organizacional puede ser conceptualizado por las cualidades del ambiente laboral, que son percibidos o experimentados por medio de los componentes de la organización y que tienen poder directa en el comportamiento de los trabajadores.

### **Dimensión 1: Estructura organizacional.**

Puede aplicar de marcaciones para los individuos por medio de orden, obstáculos y limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como las reglas, especialización, autoridad, reglamentos, Etcétera, cuando el individuo se sienta más libre para trabajar, mejor será el clima. Ésta libertad, viene enmarcado con el empoderamiento que se le debe otorgar al trabajador pero con pautas y restricciones propias de la labor, por ello el jefe debe de conocer a los trabajadores a fin de establecer parámetros para la destinación de responsabilidades y formación de roles. Según el autor la estructura organizacional se puede medir mediante, procedimientos, capacitaciones.

### **Dimensión 2: Responsabilidad.**

Puede contener o impulsar la conducta de los trabajadores por influencia del jefe, negociación de la iniciativa personal, restricción en cuando a decisiones personales. Etc. Ésta responsabilidad, será factor conducente a la productividad, dado que un personal responsable, podrá desarrollar su labor con mayor eficiencia y eficacia mediante desempeño y puntualidad.

### **Dimisión 3: Riesgo.**

La ubicación o situación de trabajo es esencialmente amparador para prevenir riesgos o puede ser una fuerza que impulsa a asumir desafíos modernos y diferentes. Éste riesgo, no es otra cosa que el fruto de la preparación individual del trabajador en donde debe estar preparado en todos los aspectos para poder afrontar todo tipo de situación.

### **Dimensión 4: Recompensa.**

La organización puede resaltar sanciones y críticas como puede incitar incentivos e recompensas por obtener de logros en la institución o empresa, dejando el trabajo a criterios de cada persona. La recompensa no económica, tal vez sea un factor motivador más importante para el trabajador, dado que con simples razones de recompensa crea un aire de sentirse a gusto en la organización, sentirse parte del equipo y parte de las soluciones por medio de bonificaciones, gratificaciones, compañerismo y ambiente laboral.

#### **Dimensión5 Apoyo.**

La compañía puede tener un pésimo clima de trabajo, al igual que puede crear un calor humano, compañerismo y el apoyo a la iniciativa personal y grupal. Éste apoyo fortalece el trabajo en equipo, haciendo equipos de trabajo con un nuevo lenguaje, que se traduce en logros de objetivos organizacionales mediante compañerismo y un ambiente laboral.

#### **Dimensión 6: Conflicto.**

La organización puede establecer procedimientos y reglas para evitar intercambios de opiniones y administrar los conflictos que se derivan por medio de la comunicación. El poder negociador del líder de equipo es fundamental, siendo un ente neutral y de bienestar colectivo, mediante integración y equidad.

Chiavenato, indica con estas dimensiones que se puede medir adecuadamente el clima organizacional y detectar a tiempo posibles problemas y contingencias derivadas de ésta, por ello, la percepción del trabajador tendría que ser el adecuado, eliminando elementos distractores de un buen clima organizacional. Siendo en su mayoría estados emocionales, el equilibrio e inteligencia emocional juegan un papel preponderante para esgrimir nuevas técnicas o estrategias para un nuevo desarrollo organizacional que sirva de base para la consecución misional de la organización.

Brunet(2011). Menciona que es una teoría más dinámicas y explicativas del clima organizacional; desarrollo esta teoría denominada” Los sistemas de organización” que permite concebir en términos de causa - efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. En este modelo que plantea Brunet se plantea que el comportamiento de un

trabajador depende de la percepción que tiene de la realidad en la empresa en la que se encuentra trabajando. Tiene las siguientes dimensiones:

Según Brunet, A. Métodos de mando Está relacionado a la percepción que tiene los trabajadores sobre la gestión de liderazgo distribuido como política organizacional para intervenir en los empleados.

Sus Dimensiones las cuales Brunet propuso son: Motivación, Comunicación, Influencia e interacción, resolución de problemas y toma de decisiones, planificación y control.

#### **Dimensión1: Motivación.**

Es la percepción que tiene el empleado respecto al método que trabaja la organización como política para motivar a los trabajadores y, de esta manera responder a las necesidades.

#### **Dimensión2: Comunicación.**

Relacionado a la percepción que tiene el trabajador respecto a las formas, estilos, tipos, y dirección de la comunicación ya sea formal e informal, lo cual emplea la empresa.

#### **Dimensión3: Influencia E Interacción.**

Está relacionado a la percepción que tiene el personal sobre la participación y colaboración que existe en el área donde realiza sus funciones, además del grado de relación que hay con sus superiores para establecer los objetivos y metas de la empresa.

#### **Dimensión4: Resolución de problemas y toma de decisiones.**

Es la percepción de los empleados sobre quién y donde se toma las decisiones y conocer como están distribuidos estos mandos.

#### **Dimensión5: Planificación.**

Es la percepción del grado de participación de los planes y directrices de quienes y donde se participa.

#### **Dimensión6: Control.**

Está relacionado a la percepción que tiene los empleados de los sistemas de control que realiza la empresa como política organizacional y de la importancia asignada a este proceso.

Según Litwin y Stringer (2003), Ellos conceptualmente el clima organizacional como una peculiaridad relativamente sólida en el ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros y que influye en su conducta.

Las dimensiones que plantean los autores Litwin y Stringer se basan a la estructura, la responsabilidad, las recompensas, los desafíos, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y por último la identidad.

#### **Dimensión1: Estructura.**

Representa lo que poseen los miembros de la empresa sobre la cantidad de procedimientos, reglas, tramites y otras limitaciones que se ve enfrentados en el desarrollo del trabajo.

#### **Dimensión2: Responsabilidad.**

Es la percepción que tienen los miembros de la empresa acerca de su libertad en la toma de decisiones que están relacionadas al trabajo.

#### **Dimensión3: Recompensa.**

Las recompensas está relacionado a la percepción de los colaboradores sobre la adecuación de la condecoración recibida por los trabajos bien realizados.

#### **Dimensión4: Desafío.**

Corresponde a la pasión que tiene los trabajadores de la empresa acerca de los desafíos que impone la empresa.

#### **Dimensión5: Relaciones.**

Es la percepción que tienen los trabajadores que están relacionados al grado de interacción que tienen entre ellos y sus superiores en el área donde desarrollan sus actividades.



### **Dimensión 6: Cooperación.**

Es la percepción que tienen los empleados o trabajadores de la empresa sobre la colaboración recibida por el ambiente donde trabajan, por parte de los directivos y de compañeros de área.

### **Dimensión7: Estándares.**

Se basa a la percepción de los empleados acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento.

### **Dimensión8: Conflictos.**

Representan la percepción de los empleados de la empresa sobre como acepta las sugerencias o opiniones disconformes, y que no temen enfrentar, de esta manera cuantos aptos están para solucionar los problemas.

### **Dimensión9: Identidad.**

Es la identificación del empleado con la empresa, la percepción que tiene sobre la participación de los objetivos personales y conjuntos con la organización.

### **Variable 2: Motivación**

Stoner &Freeman &Gilbert, (1996) No dice que:

La motivación humana se define como un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejerce determinado motivos. El termino motivación confina sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo.

La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales.

### **Dimensión 1: Necesidad de capacitación.**

Entendida como el análisis de los colaboradores de la institución para reconocer qué tipo de conocimientos, actitudes o habilidades deben adquirir y que modificaciones debe hacer si quiere contribuir satisfactoriamente a los objetivos organizacionales.

Siendo base importante para ser diferenciado y competitivo ante la competencia, dado que con una mano de obra calificada nuestros productos y servicios a realizar serán factores importantes para resaltar ante los demás, conocimientos y actitudes.

Eficacia de la capacitación: Está determinada por la satisfacción de la necesidad de la capacitación y la toma de conciencia de los trabajadores frente a los beneficios organizacionales y personales que se logran mediante un buen desempeño de las labores en la empresa. La capacitación tendrá sus logros organizacionales cuando el trabajador se sienta comprometido con la institución.

### **Dimensión 2: Incentivos.**

Los incentivos son entendidos como los “pagos” (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.) que hace la organización a sus trabajadores; cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, es decir, que varía de un individuo a otro, haciéndolo útil para unos e inútiles para otros. Los incentivos que se estudiarán en los trabajadores son: premios, oportunidad de progreso y estabilidad en el cargo.

### **Dimensión 3: Beneficios sociales.**

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, conveniencias, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados, orientados a ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Pueden financiarse, parcial o totalmente por la empresa. Estos beneficios están representados en, descansos, seguro de vida.

### **Dimensión 4: Teorías De La Motivación.**

Las teorías de motivación de contenido, se enfocan en los factores internos de la persona que desencadenan, dirigen, sostienen y detienen el comportamiento, pretenden determinar las necesidades específicas que motivan a las personas.

## **Motivación**

Existen diferentes definiciones para este concepto; y depende del área en que se este trabajando. En los últimos tiempos, en las sociedades ha habido una serie de cambios sociales, económicos y culturales con fuerza al desarrollo humano. Por lo tanto estos cambios desarrollan el comportamiento más flexible y creativos de los trabajadores de la organización para que sean capaces de satisfacer las necesidades del usuario.

Choliz (2014). Define que:

Motivación es una energía, fuerza y tendencia que obliga al individuo a cambiar o actuar sus actitudes, haciéndolas más responsables y dinámicas. Realizar iniciativas en las acciones creativas como también innovadoras.

Así mismo nos menciona las estrategias empresariales se define como valores corporativos, principios y las acciones a favorecer la productividad para así cumplir las metas de la empresa,

### **Dimensión1: Necesidad laboral.**

Suelen causar un alto o bajo rendimiento laboral dentro de la empresa. Ya que en las organizaciones existen personales muy competitivos en donde su objetivo como trabajador o profesional es ascender de puesto o cargo, ya que su nivel de producción es alto.

### **Dimensión2: Incentivos.**

El objetivo del incentivo dentro de la empresa es una forma de motivar al empleado, ya que su desempeño es alto en sus actividades realizadas,

Napolitano (2014). Preciso que:

El término de los motivos que inducen a un individuo a una determinada acción. Desde un punto de vista psicológico, se puede definir como el conjunto de factores dinámicos teniendo un acita fuente que impulsan el comportamiento de un individuo hacia un objetivo determinado.

La motivación se ha definido como un proceso y, por tanto, cabe afirmar que la motivación es el resultado de una secuencia de evento que inician con una necesidad y acaban con la satisfacción de las mismas. La secuencia motivacional (o ciclo motivacional) está compuesta

por las siguientes etapas: conocimiento de la necesidad, pasa de la necesidad a un deseo específico, establecer la identificación de un aliciente que satisfaga el deseo, seleccionar los pasos que lleven a dicho aliciente, iniciar y mantener una conducta propia.

#### **Dimensión1: La intensidad.**

Es la cantidad de trabajo o esfuerzo, que el trabajador invierte en la ejecución de sus tareas asignada en la organización.

#### **Dimensión2: Dirección.**

Es la orientación o guía del esfuerzo que realiza un individuo, ya que así alcanza una meta específica. Donde el individuo realiza actividades dentro de la empresa, por lo tanto el trabajador centra su esfuerzo y así llega a alcanzar su meta.

#### **Dimensión3: Persistencia.**

Es un periodo largo de continuidad de esfuerzos, en donde el individuo supera los obstáculos que se encuentren en el camino para el logro de la meta.

### **1.4. Formulación del Problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?

#### **Problema Específico**

¿Cuál es la relación entre Estructura Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?

¿Cuál es la relación entre Responsabilidad y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?

¿Cuál es la relación entre Riesgo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?

¿Cuál es la relación entre Recompensa y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?

¿Cuál es la relación entre Apoyo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?

¿Cuál es la relación entre Conflicto y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?

## **1.5. Justificación del Estudio**

La presente tesis se justifica en distintos aspectos: justificación teórica, justificación práctica, justificación metodológica y justificación social.

### **1.5.1. Justificación Práctica**

La presente tesis se justificó en base al desarrollo del marco teórico que conceptualizan las variables y las dimensiones para construir los indicadores., desde luego, implica evidencia para así poder ayudar al desarrollo de un concepto complejo y dinámico como lo es Clima Organizacional y Motivación en el Hospital. Esta información sirvió al Área a realizar estrategias para mejorar o cambiar aspectos que contribuyan al mejoramiento de la misma.

### **1.5.2. Justificación Teórica.**

Tuvo como finalidad la mejoría del clima organizacional en cuanto la calidad de servicio recibido, que se hayan encontrado en Hospital, consiguió una mejora para el clima organizacional y motivación lo que nos permitió crecer como organización y nos volverá una de las mejores organizaciones y a la vez un debate académico sobre los conocimientos ya existentes, que resulta clave determinar todos los factores que influyen en el desarrollo de la organización.

### **1.5.3. Justificación Metodológico**

La presente investigación contribuyó también a realizar estrategias para generar conocimiento valido, utilizando técnicas de investigación adecuadas, los cuales serán adaptados al tema y cuantificando la información recogida para ser diferenciada con las variables de la investigación y así evaluar el problema que se plantea y luego realizar las recomendaciones que se estimen pertinentes. La investigación hará un aporte para futuros investigadores empleando el correspondiente instrumento de validación.

### **1.5.4. Justificación Social**

La presente, tendrá un impacto sumamente positivo sobre la sociedad, puesto que tratara de analizar un problema actual y permitirá fortalecer el Compromiso Organizacional de los empleados, lo que causará en una mejor motivación, con un mejor servicio a los diferentes clientes de la institución.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación entre el clima organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

### **Hipótesis Específicos**

Existe relación entre Estructura Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Existe relación entre Responsabilidad y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Existe relación entre Riesgo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Existe relación entre Recompensa y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Existe relación entre Apoyo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Existe relación entre Conflicto y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar la relación entre el clima organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

### **Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre Estructura Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Determinar la relación entre Responsabilidad y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Determinar la relación entre Riesgo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Determinar la relación entre Recompensa y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Determinar la relación entre Apoyo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.

Determinar la relación entre Conflicto y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.



## **II. METODO.**

## 2.1. Diseño De Investigación.

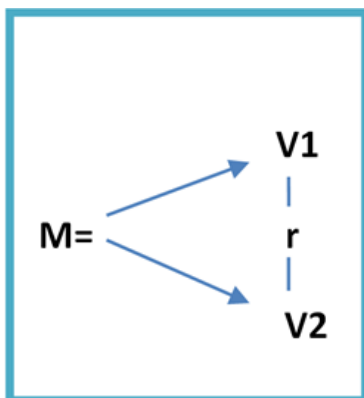
El presente investigación corresponde a no experimental de ya que no se manipularan ningunas de las variables.

Kerlinger (2002). No menciona que el estudio se basa a un diseño no experimental debido a que se realiza una brusquedad empírica y sistemática, en la que el investigador no tiene control directo de las variables independientes, por motivo a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables.

Es descriptivo correlacional, debido a que tiene como objetivo analizar la incidencia de las variables en los colaboradores en el área de servicios generales y mantenimiento del hospital nacional Hipólito unanue, asimismo describir y correlacionar la relación del clima organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

El diseño de investigación se encuentra en el siguiente cuadro:

**Figura1.diagrama de diseño de investigación.**



**Interpretando el diagrama tenemos:**

**M: Muestra de la población**

**V1: Variable: clima organizacional.**

**V2: Variable: motivación.**

**r: Coeficiente de correlación entre variables**

## **2.2 . Variables, Operacionalizacion.**

### **Variable 1:**

#### **Definición conceptual.**

Según Chiavenato (2010).En relación al clima organizacional afirma que:

El clima organizacional puede ser conceptualizado como las cualidades del ambiente laboral, que son percibidos o experimentados por los componentes de la organización y que tienen influencia directa en el comportamiento de los trabajadores. (p. 663).

#### **Definición operacional**

Clima organización se medirá a través de sus dimensiones, Estructura organizacional, responsabilidad, riesgo, recompensa, apoyo y conflicto. Para establecer su relación con la motivación de los trabajadores esta variable se medirá mediante un cuestionario de tipo escala Likert. Las escalas de medición son: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### **Variable 2:**

#### **Definición conceptual.**

Stoner, & Freeman & Gilbert (1996).La motivación humana se define como un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejerce determinado motivos". "El termino motivación confina sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo.

#### **Definición operacional**

Clima organización se medirá a través de sus dimensiones, Estructura organizacional, responsabilidad, riesgo, recompensa, apoyo y conflicto. Para establecer su relación con la motivación de los trabajadores esta variable se medirá mediante un cuestionario de tipo escala Likert. Las escalas de medición son: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Clima Laboral*

	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>	
<b>Clima Organizacional</b>	Chiavenato (2010).En relación al clima organizacional afirma que el clima organizacional puede ser conceptualizado por las cualidades del ambiente laboral, que son percibidos o experimentados por medio de los componentes de la organización y que tienen poder directa en el comportamiento de los trabajadores.	Para medir la variable Clima Organizacional se empleara una escala ordinal/ escala de Likert, basado y adaptado del modelo SERVQUAL, conformado por 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Estructura Organizacional	Procedimiento	Ordinal	
			Responsabilidad	Capacitación		
				Desempeño		
			Riesgo	Puntualidad		El cuestionario está compuesto por 22 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Toma de decisiones		
				Cumplimiento de Metas		
			Recompensas	Bonificación		
				Gratificación		
			Apoyo	Ambiente Laboral		
				Integración		
Conflictos	Equidad					

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Motivación*

	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
<b>Motivación</b>	Según Brunet, A. Métodos de mando Está relacionado a la percepción que tiene los trabajadores sobre la gestión de liderazgo distribuido como política organizacional para intervenir en los empleados”.	Para la presente investigación La definimos a partir de sus 3 dimensiones, del cual se dará uso de un cuestionario medida a través de una escala ordinal/ escala de Likert.	Necesidad de Capacitación	Conocimiento	Ordinal  El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Incentivos	Actitudes	
			Beneficio Social	Salarios Premios Seguro de Vida Descansos	

## **2.2. Población Y Muestra**

### **Población**

Según Naghi (2005), “La población se le conoce al conjunto de elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés y vale destacar que cada uno de los elementos de una población es un individuo u objeto, denominado así porque originalmente el campo de actuación de la estadística fue la demográfica” (pg.78).

Para el estudio de la investigación, se toma una población de 92 colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el Agustino.

### **Censo**

Según Sabino (2002) “Se denomina censo al conteo de individuos que conforman una población estadística, a si misma se puede definir como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones” (pg.125).

El censo es una operación estadística donde se trabaja con todos los individuos que conforman la población estadística. Por lo tanto no se trabaja con una muestra, sino con la población total.

## **2.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y Confiabilidad**

La técnica usada para la investigación aplicada colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el Agustino, es la encuesta para conocer el perfil de la población destacando hechos específicos.

Según García (2004) “la encuesta es un método realizado por medio de técnicas de interrogación, para conocer aspectos relativos a los grupos, y recopilar datos como ideas, conocimientos y opiniones” (p.19)

Mientras el instrumento de recolección de datos que se aplicara es el cuestionario con el método de evaluación sumaria o escala de Rensis Likert.

Según Reza.(1997). “El cuestionario es un sistema de preguntas racionales ordenados de manera coherente expresada en un lenguaje sencillo y comprensible, sin ser necesario la intervención del encuestador y se pide la reacción de la persona en tres, cinco o siete categorías” (p. 95).

### Validez

Tabla 3

*Tabla de relación de expertos*

VARIABLE N° 1: Clima organizacional						
CRITERIOS	Jueces Expertos					TOTAL
	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5	
CLARIDAD	80%	79%	70%	75%	78%	382%
OBJETIVIDAD	80%	79%	70%	75%	78%	380%
PERTINENCIA	80%	79%	70%	75%	76%	380%
ACTUALIDAD	80%	80%	70%	75%	76%	383%
ORGANIZACIÓN	80%	80%	70%	75%	78%	383%
SUFICIENCIA	80%	80%	70%	75%	78%	383%
INTENCIONALIDAD	80%	80%	70%	75%	76%	381%
CONSISTENCIA	80%	80%	70%	75%	76%	381%
COHERENCIA	80%	80%	70%	75%	76%	381%
METODOLOGÍA	80%	80%	70%	75%	76%	381%
TOTAL	800%	797%	700%	750%	768%	3815 %

*Nota:* Elaboración Propia

Para el presente trabajo de investigación la validez de la variable clima organizacional estuvo sujeta a juicio de cinco expertos proporcionados por la Universidad César Vallejo, siendo evaluado por diez criterios (mencionado en la siguiente tabla), el cual se obtuvo como porcentaje de validez 76,30 % haciendo valido los instrumentos de recolección de datos.

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} CV = \frac{3815}{10*5} = 76.30 \%$$

Tabla 4

*Tabla de relación de expertos*

<b>VARIABLE N° 2: Motivación</b>						
CRITERIOS	Jueces Expertos					TOTAL
	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5	
<b>CLARIDAD</b>	80%	79%	70%	75%	76%	380%
<b>OBJETIVIDAD</b>	80%	79%	70%	75%	76%	380%
<b>PERTINENCIA</b>	80%	79%	70%	75%	76%	380%
<b>ACTUALIDAD</b>	80%	80%	70%	75%	78%	383%
<b>ORGANIZACIÓN</b>	80%	80%	70%	75%	78%	383%
<b>SUFICIENCIA</b>	80%	80%	70%	75%	78%	383%
<b>INTENCIONALIDAD</b>	80%	80%	70%	75%	76%	381%
<b>CONSISTENCIA</b>	80%	80%	70%	75%	76%	381%
<b>COHERENCIA</b>	80%	80%	70%	75%	76%	381%
<b>METODOLOGÍA</b>	80%	80%	70%	75%	76%	381%
<b>TOTAL</b>	<b>800%</b>	<b>797%</b>	<b>700%</b>	<b>750%</b>	<b>766%</b>	<b>3813%</b>

Nota: Elaboración Propia

Para el presente trabajo de investigación la validez de la variable Motivación estuvo sujeta a juicio de cinco expertos proporcionados por la Universidad César Vallejo, siendo evaluado por diez criterios (mencionado en la siguiente tabla), el cual se obtuvo como porcentaje de validez 76,26 % haciendo valido los instrumentos de recolección de datos.

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} CV = \frac{3813}{10*5} = 76.26 \%$$



Tabla 5

*Relación De Expertos*

Experto N° 1	Dra. Teresa Narváez Aranibar.
Experto N° 2	Mg. Yuri Martinez Alanoca.
Experto N° 3	Mg. Marco Candia Menor.
Experto N° 4	Mg. Federico A. Suasnavar Ugarte.
Experto N° 5	Mg. Jesús romero pacora.

*Nota:* Elaboración Propia

**Confiabilidad**

Según Hernández, & bautista. (2010) .la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales

Tabla 6

*Resultados del análisis de confiabilidad: alfa de cronbach la variable Clima Organizacional.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,963	30

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.963 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Clima Organizacional, que se realizó a92 colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad muy buena.

Tabla 7

Resultados del análisis de Fiabilidad: alfa de cronbach de la variable Motivación.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,976	30

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.976 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Motivación, que se realizó a 92 colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad muy buena.

### 2.5. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos de cada una de las variables se ha empleado el paquete estadístico SPSS versión 24. Asimismo, se utilizó SPSS con el propósito de realizar los gráficos y porcentajes en las tablas de frecuencias, también presentar su distribución y figuras. Además se procede analizar el coeficiente de correlación de Spearman. Así mismo se elaborará las tablas cruzadas bivariadas, para efectuar un análisis descriptivo, con la finalidad de explicar los resultados de manera analítica.

### 2.6. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó bajo la propiedad intelectual de los autores consultados, como también la identidad de los encuestados ya que se realizara bajo el anonimato. El proyecto de investigación pasara por una prueba de similitud del Software Turnitin para poder garantizar la calidad, originalidad de la investigación del Proyecto de Tesis.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Estadística Descriptiva

Tabla 8

*Distribución de frecuencia para Clima Organizacional y Motivación*

Clima Organizacional	Motivación				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	2.2%	2.2%	0.0%	4.3%	8.7%	Rho = 0.855** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	1.1%	6.5%	5.4%	3.3%	16.3%	
BUENO	1.1%	5.4%	18.5%	12.0%	37.0%	
MUY BUENO	4.3%	3.3%	6.5%	23.9%	38.0%	
TOTAL	8.7%	17.4%	30.4%	43.5%	100%	

Nota: Elaboración Propia

#### **Interpretación:**

En la tabla 8, se puede afirmar que Clima Organizacional es muy bueno en un 38.0% y que la motivación es muy bueno con un 43.5%.

No obstante, el objetivo general de la investigación era Determinar la relación entre Clima Organizacional y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino,2017; mediante los resultados se puede indicar que cuando Clima Organizacional es muy bueno, motivación es muy bueno con un 23.9%. Además cuando clima organizacional es bueno, motivación es bueno con un 18.5%. Por otro lado cuando clima organizacional es regular, motivación es regular con un 6.5%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.855^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000, esta calificación demuestra que existe una correlación fuerte entre ambas variables.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para Estructura Organizacional y Motivación*

Estructura Organizacional	Motivación				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	3.3%	0.0%	1.1%	4.3%	8.7%	Rho = 0.362** Sig. (bilateral) = 0.002)
REGULAR	1.1%	4.3%	2.2%	7.6%	15.2%	
BUENO	1.1%	1.1%	15.2%	13.0%	30.4%	
MUY BUENO	3.3%	12.0%	12.0%	18.5%	45.7%	
TOTAL	8.7%	17.4%	30.4%	43.5%	100%	

Nota: Elaboración Propia

**Interpretación:**

En la tabla 9, se puede afirmar que Estructura Organizacional es muy bueno en un 45.7% y que la motivación es muy bueno con un 43.5%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era Determinar la relación entre Estructura Organizacional y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino,2017; mediante los resultados se puede indicar que cuando Estructura Organizacional es muy bueno, motivación es muy bueno con un 18.5%. Además cuando Estructura organizacional es bueno, motivación es bueno con un 15.2%. Por otro lado cuando clima organizacional es regular, motivación es regular con un 4.3%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.362^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.002; esta calificación demuestra que existe una correlación débil entre Estructura organizacional y motivación.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para Responsabilidad y Motivación.*

Responsabilidad	Motivación				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	2.2%	6.5%	1.1%	3.3%	13.0%	Rho = 0.953** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	0.0%	5.4%	7.6%	3.3%	16.3%	
BUENO	3.3%	2.2%	14.1%	14.1%	33.7%	
MUY BUENO	3.3%	3.3%	7.6%	22.8%	37.0%	
TOTAL	8.7%	17.4%	30.4%	43.5%	100%	

*Nota:* Elaboración Propia

### **Interpretación:**

En la tabla 10, se puede afirmar que Responsabilidad es muy bueno en un 37.0% y que la motivación es muy bueno con un 43.5%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era Determinar la relación entre Responsabilidad y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino,2017; mediante los resultados se puede indicar que cuando Responsabilidad es muy bueno, motivación es muy bueno con un 22.8%. Además cuando Responsabilidad es bueno, motivación es bueno con un 14.1%. Por otro lado cuando Responsabilidad es regular, motivación es regular con un 5.4%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.953^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000, esta calificación demuestra que existe una correlación fuerte entre Responsabilidad y motivación.

TABLA 11

*Distribución de frecuencia para Riesgos y Motivación.*

Riesgos	Motivación				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	2.2%	5.4%	0.0%	2.2%	9.8%	Rho = 0.917** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	0.0%	7.6%	12.0%	3.3%	22.8%	
BUENO	2.2%	2.2%	10.9%	14.1%	29.3%	
MUY BUENO	4.3%	2.2%	7.6%	23.9%	38.0%	
TOTAL	8.7%	17.4%	30.4%	43.5%	100%	

*Nota:* Elaboración Propia

**Interpretación:**

En la tabla 11, se puede afirmar que Riesgos es muy bueno en un 38.0% y que la motivación es muy bueno con un 43.5%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era Determinar la relación entre Riesgos y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino,2017; mediante los resultados se puede indicar que cuando Riesgos es muy bueno, motivación es muy bueno con un 23.9%. Además cuando Riesgos es bueno, motivación es bueno con un 10.9%. Por otro lado cuando Riesgos es regular, motivación es regular con un 7.6%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.917^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000, esta calificación demuestra que existe una correlación fuerte entre ambas variables.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia para Recompensas y Motivación.*

Recompensas	Motivación				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	2.2%	7.6%	1.1%	3.3%	14.1%	Rho = 0.916** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	1.1%	5.4%	9.8%	4.3%	20.7%	
BUENO	3.3%	1.1%	10.9%	10.9%	26.1%	
MUY BUENO	2.2%	3.3%	8.7%	25.0%	39.1%	
TOTAL	8.7%	17.4%	30.4%	43.5%	100%	

Nota: Elaboración Propia

### **Interpretación:**

En la tabla 11, se puede afirmar que Recompensas es muy bueno en un 39.1% y que la motivación es muy bueno con un 43.5%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era Determinar la relación entre Recompensas y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino,2017; mediante los resultados se puede indicar que cuando Recompensas es muy bueno, motivación es muy bueno con un 25.0%. Además cuando Recompensas es bueno, motivación es bueno con un 10.9%. Por otro lado cuando Recompensas es regular, motivación es regular con un 5.4%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.916^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000, esta calificación demuestra que existe una correlación fuerte entre Recompensas y Motivación.



Tabla 13

*Distribución de frecuencia para apoyo y motivación.*

Apoyo	Motivación				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	2.2%	2.2%	0.0%	3.3%	7.6%	Rho = 0.752** Sig. (bilateral) = 0.000
REGULAR	0.0%	8.7%	13.0%	5.4%	27.2%	
BUENO	2.2%	4.3%	7.6%	14.1%	28.3%	
MUY BUENO	4.3%	2.2%	9.8%	20.7%	37.0%	
TOTAL	8.7%	17.4%	30.4%	43.5%	100%	

*Nota:* Elaboración Propia

**Interpretación:**

En la tabla 13, se puede afirmar que Apoyo es muy bueno en un 37.0% y que la motivación es muy bueno con un 43.5%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era Determinar la relación entre Conflictos y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino,2017; mediante los resultados se puede indicar que cuando Apoyo es muy bueno, motivación es muy bueno con un 20.7%. Además cuando Apoyo es bueno, motivación es bueno con un 7.6%. Por otro lado cuando Conflictos es regular, motivación es regular con un 8.7%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.752^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000, esta calificación demuestra que existe una correlación fuerte entre Conflictos y motivación.

Tabla 14

*Distribución De Frecuencia Para Conflicto Y Motivación.*

Nota: Elaboración Propia

Conflicto	Motivación					Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
MALO	4.3%	7.6%	0.0%	2.2%	14.1%	Rho = 0.963** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	0.0%	8.7%	0.0%	4.3%	13.0%	
BUENO	3.3%	0.0%	25.0%	2.2%	30.4%	
MUY BUENO	1.1%	1.1%	5.4%	34.8%	42.4%	
TOTAL	8.7%	17.4%	30.4%	43.5%	100%	

Nota: Elaboración Propia

**Interpretación:**

En la tabla 14, se puede afirmar que Conflicto es muy bueno en un 42.4% y que la motivación es muy bueno con un 43.5%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era Determinar la relación entre Apoyo y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino,2017; mediante los resultados se puede indicar que cuando Conflicto es muy bueno, motivación es muy bueno con un 34.8%. Además cuando Conflicto es bueno, motivación es bueno con un 25.0%. Por otro lado cuando Recompensas es regular, motivación es regular con un 8.7%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.963^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000, esta calificación demuestra que existe una correlación fuerte entre Apoyo y Motivación.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación tiene como objetivo Identificar la relación entre Clima Organizacional y Motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variables Clima Organizacional (Estructura Organizacional, Responsabilidad, Riesgos, Recompensas, Conflicto y Apoyo), con la variable Motivación.

La investigación es que se de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017, por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a solo el grupo de trabajadores. Además, es muy necesario recordar que el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, que con el objetivo de garantizar la atención de los pacientes no sea perjudicada.

Los cuestionarios que fueron utilizados han sido preparados para en 2017, y luego se validó por 5 expertos de la Universidad Cesar Vallejo del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, calificación del 75% y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.963 para el cuestionario de Clima Organizacional y 0.976 para el cuestionario de Motivación.

Los resultados nos muestran los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, califican el Clima Organizacional como muy bueno en un 38.0%, pero por otra parte se tiene un grupo que lo califica como bueno, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos del hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino. Por otro lado se tiene que estos mismo colaboradores indican que es muy Bueno la Motivación en el hospital nacional Hipólito Unánue, el Agustino en un 43.5%.

Pero si examinamos la relación que tienen estas 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 los colaboradores que están considerando que el Clima Organizacional es muy Bueno con un 23.9%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba

estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.855$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), que nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre las dos variables Clima Organizacional y Motivación. Estos resultados son mayores que los obtenidos por Deza, M. (2010-2011)( $R=0.841$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra Existe relación entre Clima Organizacional en la Motivación del personal asistencial de enfermería medico quirúrgicas – Barcelona. Y bastante similar al obtenido por Uría, D. (2011) ( $R=0.425$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ); demostrando que Existe una relación entre clima organizacional y su incidencia en la motivación de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato. Por otro lado los resultados obtenidos de Castilla, K (2011). ( $Rho=0.499$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra que Existe relación entre Clima Organizacional con Relación a la Motivación y la Calidad de Vida Laboral en los empleados de la E.S.E. Hospital Local Arjona. Por otro lado los resultados tenemos Ramírez, R. (2014) ( $Rho=0.381$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra que Existe Clima Organizacional y Motivación de los colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz. S.A. en el distrito de la Victoria – Perú por último resultados obtenidos por Díaz, K. (2014)( $Rho=0.514$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), demostrando que Existe relación entre Clima Organizacional y Motivación del Personal del Área de Negocios de financiera EDYFICAR Canto Grande San Juan de Lurigancho. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre Clima organizacional y Motivación en diferentes tipos de empresas, como son las empresas consideradas para estos resultados.

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 segunda variable Motivación donde se tiene que cuando los colaboradores consideran que el Clima Organizacional es muy bueno, entonces para los colaboradores es muy bueno en un 23.9%,siguiendo con las dimensiones, Estructura Organizacional es lo que califican y reciben con 18.5% de muy bueno, seguido de la dimensión Responsabilidad con 22.8% de bueno; en el otro extremo se encuentra Riesgos que solo tiene un 23.9% de bueno; luego se observa que la dimensión Recompensas tiene 25.0% de bueno, siguiendo con las dimensiones, Apoyo es lo que califican y reciben con 20.7% de muy bueno y por último la dimensión Conflicto con 34.8% de muy bueno.

Detallando los resultados de las dimensiones de Clima organizacional en forma independiente se observa que Estructura Organizacional es lo que califican y reciben con

45.7% de muy bueno, seguido de la dimensión Responsabilidad con 37.0% de bueno; en el otro extremo se encuentra Riesgos que tiene un 38.0% de muy bueno; luego se observa que la dimensión Recompensas tiene 39.1% de bueno, luego está Conflicto con 42.4% de bueno seguido de la dimensión Apoyos con 37.0% de muy bueno, sin embargo todas las dimensiones están cerca de la variable Clima Organización al que tiene un 38.0% de muy bueno. Por lo tanto los directivos del hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017, deberán mejorar sus indicadores de Riesgos y Apoyos sobre todo el cumplimiento de las soluciones prometidas por parte del personal del hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017.

## **V. CONCLUSIONES**

Dado los resultados de esta presente investigación, en base a la información recopilada en Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017, se obtienen las siguientes conclusiones:

El estudio de investigación presente ha determinado que existe una correlación fuerte  $Rho = 0.855^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables Clima Organizacional y Motivación. Esto se basa en que Motivación es percibida como muy Bueno en un 43.5% y el 38.0% manifiesta que el Clima Organizacional también es muy Bueno.

El estudio de investigación presente ha determinado que existe una correlación débil  $Rho = 0.362^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.002) entre la dimensión Estructura Organizacional y la variable Motivación. Esto se basa en que Motivación es percibida como muy Bueno en un 43.5% y el 45.7% manifiesta que la dimensión Estructura Organizacional también es muy Bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0.953^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Responsabilidad y la variable Motivación. Esto se basa en los resultados que tiene en el área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017, es considerada como muy bueno en un 37.0% y el 43.5% manifiesta que Motivación también es muy bueno.

Se definió que existe una correlación fuerte  $Rho = 0.917^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Riesgos y la variable Motivación. Estos resultados se justifican en que Riesgos es un factor importante para la vista de los colaboradores es calificada como muy bueno en un 38.0% y el 43.5% manifiesta que la Motivación es muy bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0.916^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Recompensas y la variable Motivación. Esto se basa en los resultados que tiene el área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017, es considerada como muy bueno en un 39.1% de los Colaboradores y el 43.5% manifiesta que Motivación también es muy bueno.



Se definió que existe una correlación moderada  $Rho = 0.752^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Apoyo y la variable Motivación. Estos resultados se justifican en que Apoyo es un factor importante para la vista de los Colaboradores es calificada como muy bueno en un 37.0% y el 43.5% manifiesta que la Motivación es muy bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0.963^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Conflicto y la variable Motivación. Esto se basa en los resultados que tiene el área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017, es considerada como muy bueno en un 37.0% Conflicto y el 43.5% manifiesta que Motivación también es muy bueno.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En consideración a los resultados se sugiere que al área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017, Modifique su Clima Organizacional, dejando de lado un clima organizacional tradicional y convertirlo en un Clima moderno donde de mejore cada uno de las dimensiones para que se efectiva al logro de los objetivos.

Se sugiere dar mayor valoración a los individuos por medio de orden y limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como las reglas, especialización, autoridad, reglamentos, Etcétera, cuando el individuo se sienta más libre para trabajar, mejor es el clima, de acuerdo a las oportunidades con la que cuentan para tomar decisiones y que esto les permita lograr el desarrollo personal.

Se recomienda mejorar, el factor conducente a la productividad, dado que un personal responsable, podrá desarrollar su labor con mayor eficiencia y eficacia mediante desempeño y puntualidad, para realizar el trabajo de manera efectiva en el área que se desenvuelven.

Se sugiere dar preparación individual al trabajador en donde debe estar preparado en todos los aspectos para poder afrontar todo tipo de situación para cumplir los objetivos trazados como también apoyando y orientándolos en su desempeño diario.

Se recomienda hacer sentir parte del equipo y parte de las soluciones por medio de bonificaciones, gratificaciones, compañerismo y ambiente laboral, toda esta información es pertinente para el funcionamiento del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el Agustino.

Se sugiere dar mayores fortalezas al trabajo en equipo, haciendo equipos de trabajo con un nuevo lenguaje, que se traduce para el funcionamiento del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el Agustino.

Se recomienda mejorar, el factor conducente a la productividad y evitar los conflictos, El poder negociador del líder de equipo es fundamental, siendo un ente neutral y de bienestar colectivo, mediante integración y equidad.

## **VII. REFERENCIAS.**

- Brunert, I. & Baltar, f. (2011). *Creación de empresa. Innovación e instituciones*. Madrid: ama editorial.
- Brunet, I. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones definiciones diagnósticos* México .Editorial Trillas
- Castilla, K (2011). *Titulado título “Clima Organizacional con Relación a la Motivación y la Calidad de Vida Laboral en los empleados de la E.S.E. Hospital Local Arjona”*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Chiavenato. I. (2010). *Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias los nuevos paradigmas* (5a. Ed.). México: McGraw-Hill
- Choliz, M. (2014). *Psicología De La Motivación: El Proceso Motivacional*. España: universidad de valencia.
- Deza, M. (2010-2011). *Titulado “Influencia del Clima Organizacional en la Motivación del personal asistencial de enfermería medico quirúrgicas – Barcelona”*. (Tesis para obtener máster oficial de liderazgo en gestión de enfermería).recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/20314/1/Master%20M.A.Deza%20Egea%2028-06-2011.pdf>
- Díaz, K. (2014). *En su investigación desarrollada con título “Clima Organizacional y Motivación del Personal del Área de Negocios de financiera EDYFICAR Canto Grande San Juan de Lurigancho”*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración).
- García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el Diseño de un cuestionario*. México: Limusa.

- Hernández, R., Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. 5°Ed. México: Mac Graw Hill.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación Del Comportamiento*. (4ta Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Litwin, G. & Stringer, R. (2003). *Motivación y clima organizacional*. [Motivación y clima organizacional]. U.S.A : Harvard University Press.
- Naghi, M. (2005) *Metodología de la investigación*. (2da Ed.). México: Limusa
- Napolitano, G. (2014). *motivación en el ámbito laboral: el caso de procter y gamble*.
- Pozo, M. (2014). *Titulado “Clima Organizacional y Motivación de los Asesores de Ventas de la empresa ANCRO SRL, Lima- Perú”*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración)
- Ramírez, R. (2014). *Titulado “Clima Organizacional y Motivación de los colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz. S.A. en el distrito de la Victoria – Perú”*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración).
- Reza, F. (1997). *Ciencia, metodología e investigación*. México: Longman De Mexico Editores, S.A. De .C.V.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de La Investigación.: la creatividad; el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. México: Limusa.
- Sabino, F. (2002). *Metodología y Técnicas de Investigación*. (2da ed.) Colombia: Episteme.
- Stoner, J., & Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administration*. (6ªed.) México: Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Uria, D. (2011). *Titulado “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de AndelasCia. Ltda. De la ciudad de Ambato*. (Tesis de

graduación previa a la obtención del título de Ingeniera de Empresas en Ambato – Ecuador). Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Zapata, R., (2010). En la Tesis titulada “Propuesta de mejora del clima laboral del personal del área de atención al cliente de Electro norte S.A.”

## **ANEXOS**



## ANEXO1: INSTRUMENTO.

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Cuestionario para medir el clima organizacional de los trabajadores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito unánue| el agustino.

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Agradeceré responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. Marcar solamente una opción ya sea con una

Variable: clima organizacional.		Escala				
Dimensiones	Indicadores	5	4	3	2	1
Estructura Organizacional	procedimientos					
	1 Su jefe inmediato realiza los trámites adecuados para el requerimiento de materiales.					
	2 Hay suficientes materiales o accesorio para la operatividad de un equipo.					
	3 Los directivos del hospital, facilitan el trámite de los materiales necesarios para efectuar las diferentes actividades					
	4 Los directivos del hospital actúan con honestidad al tramitar la solicitud de materiales.					
	5 Sus compañeros de trabajo proponen soluciones a problemas que se presentan y las lleva a cabo.					
	capacitación					
	6 En el hospital se preocupa por capacitar al personal.					
	7 El hospital realiza capacitaciones o charlas para motivar al personal de la institución.					
Responsabilidad	8 Se destina el tiempo y recursos para la capacitación y retroalimentación del personal.					
	9 La capacitación que brinda el hospital beneficia al desarrollo de sus actividades.					
	desempeño					
	10 En el área de servicios generales y mantenimiento tiene un buen desempeño laboral.					
	11 Usted es reconocido y premiado por su jefe inmediato, porque demuestra una eficiencia laboral.					
	12 El jefe de su taller realiza reuniones que ayuda al buen desempeño en las actividades que realiza.					
	Puntualidad.					
	13 Asiste con puntualidad a la institución.					
	14 Los trabajadores de mantenimiento realizan sus actividades a tiempo.					
Riesgos	15 La puntualidad identifica al personal de servicios generales y mantenimiento.					
	Toma de decisiones.					
	16 El jefe inmediato convoca una reunión para escuchar sus opiniones y así tomar decisiones para la mejora del área de manteniendo.					
	17 el jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones, para la mejora del área.					
	18 las decisión que tomadas el jefe favorecen al área de servicios generales y mantenimiento.					
	Cumplimientos de metas.					
	19 En el area de servicios generales y mantenimiento cumplen las metas programadas.					
	20 El personal del area de servicios generales y mantenimiento cumple con la meta asignada.					
	21 Usted cumple con la meta programada					
Recompensa	bonificación					
	22 Usted recibe recompensas cuando realiza sus actividades a tiempo.					
	Gratificación.					
Apoyo	23 Está satisfecho por la gratificación que percibe por el estado.					
	24 Considera usted que el incentivo que percibe por el estado debería ser un sueldo completo.					
	compañerismo					
	25 En su área existe un equipo de trabajo.					
Conflicto	Ambiente laboral.					
	26 Cuenta con los materiales y recursos necesarios para que realizar eficientemente su trabajo.					
	27 Existe una comunicación clara y transparente entre sus compañeros y el jefe inmediato.					
Integración	Integración					
	28 Los eventos sociales son una herramienta de integración para los trabajadores.					
	29 El hospital realizar actividades que permiten la integración del personal.					
Equidad	Equidad					
	30 El jefe inmediato tiene igualdad de trato con todo el personal a su cargo.					

Nota: Elaboración Propia

## CUESTIONARIO DE MOTIVACION

Cuestionario para medir el clima organizacional de los trabajadores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito unánue, el agustino.

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Agradeceré responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. Marcar solamente una opción ya sea con una (x) o un aspa (√). No hay preguntas buena ni mala.

Cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima.

ESCALA	
Siempre	5
Casi Siempre	4
A Veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Variable: Motivación		Escala				
Dimensiones	Indicadores	5	4	3	2	1
	<b>Conocimientos</b>					
Necesidad de capacitación.	1 Sus conocimientos son suficientes para realizar su trabajo de acuerdo a sus funciones.					
	2 En la institución fortalecen el conocimiento y dominio de las actividades de su puesto.					
	3 Lo capacitan a usted de acuerdo a sus funciones asignados.					
	4 Fortalecen sus habilidades a través de la capacitación.					
	5 En el hospital se estimulan el trabajo en equipo a través de la capacitación.					
	6 La institución lo capacita de acuerdo a sus funciones.					
	<b>Actitudes</b>					
	7 Los compañeros de su área son colaborativos.					
	8 Se siente contento por trabajar en equipo.					
	9 A usted le gusta su trabajo que realiza para la institución.					
	<b>Salarios</b>					
	10 Está satisfecho con el sueldo que percibe en el hospital.					
	11 El salario es igual para todos los trabajadores que realizan la misma labor.					
	12 Usted ha recibido reconocimientos (becas para capacitarse, carta de felicitación) en los últimos años que labora en el hospital.					
	13 El hospital ofrece incentivos para incrementar su desempeño					
	14 Su trabajo le da oportunidades de mejorar económicamente.					
	<b>Premios</b>					
Incentivos	15 Usted recibe reconocimientos por su labor dentro del hospital.					
	16 Recibe recompensa, por realizar un buen trabajo.					
	17 La entidad otorgar premios por puntualidad.					
	18 Usted recibe capacitaciones, como premios por sus logros en la institución.					
	19 El hospital premia al mejor trabajador del año.					
	<b>Oportunidades de progreso.</b>					
	20 El jefe inmediato le brinda la oportunidad de progresar de acuerdo a sus capacidades.					
	21 Usted tiene un progreso laboral dentro del hospital					
	22 Su puesto de trabajo le da la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades.					
	<b>Estabilidad en el cargo</b>					
	23 .La institución garantiza la estabilidad laboral.					
	24 Usted tiene estabilidad laboral.					
	<b>seguro de vida</b>					
Beneficios social	25 El estado le ofrece un buen seguro de salud.					
	26 Sus padres e hijos reciben un seguro parte del estado.					
	27 Usted está satisfecho con el seguro que le brinda el estado.					
	<b>Descansos</b>					
	28 Considera usted que en su jornada laboral tiene suficiente momentos de descanso.					
	29 Usted recibe vacaciones de 30 días, por cada de trabajo.					
	30 Usted hace uso de un día libre por su onomástico.					

Nota: Elaboración Propia

## ANEXO 2: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES.

BASE DE DATOS: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE.																																					
N°	DIMENSIONES																																				
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								P1	RESPONSABILIDAD					P2	RIESGO					P3	RECOMPENSA				P4	APOYO			P5	CONFLICTO			P6	PG		
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	12		14	15	16	17	18		19	20	21	22		23	24	25		26	27	28			29	30
1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	80
2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	84	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	86
4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	78	
5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	80
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	86
7	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	79
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	5	3	3	24	5	5	5	5	3	3	26	5	5	3	13	5	5	5	15	5	3	3	11	82
9	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	80
10	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	79
11	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	83
12	5	3	3	5	3	3	5	3	3	33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	78	
13	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	80
14	4	5	5	4	5	5	4	5	4	42	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	82
15	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	80
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
17	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	84	
18	4	5	5	4	5	5	4	5	4	42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	87	
19	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	84	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	85
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
25	4	5	5	4	5	5	4	5	4	42	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	82
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	3	5	3	5	5	24	3	3	3	3	5	22	3	3	5	11	3	3	3	9	3	5	5	13	80	
29	4	5	5	4	5	5	4	5	4	42	3	3	5	3	5	5	24	3	3	3	3	5	22	3	3	5	11	3	3	3	9	3	5	5	13	77	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	85	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	3	4	20	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	76	
32	3	5	5	3	5	5	3	5	5	39	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	82
33	3	5	5	3	5	5	3	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	84	
34	4	5	5	4	5	5	4	5	4	42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	87	
35	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	78	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	87	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	5	3	5	26	5	5	5	5	3	5	28	5	5	3	13	5	5	5	15	5	3	5	13	86
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	3	4	3	4	5	22	3	3	3	3	4	5	21	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	5	12	78
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	
42	5	3	5	5	3	5	5	3	5	39	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	26	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	79	
43	3	4	5	3	4	5	3	4	5	36	5	4	3	5	3	5	26	5	5	5	5	3	5	28	5	5	3	13	5	5	5	15	5	3	5	13	77
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	11	79
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	17	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	8	70		
46	4	5	5	4	5	5	4	5	4	42	2	2	2	2	3	4	16	2	2	2	2	3	4	15	2	2	2	7	2	2	2	6	2	3	4	9	66
47	5	3	5	5	3	5	5	3	5	39	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	77
48	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33	3	3	3	3	3	5	24	3	3	3	3	5	22	3	3	5	11	3	3	3	9	3	5	5	13	68	
49	3	3	2	3	2	3	2	3	2	24	1	1	1	1	1	3	14	1	1	1	1	3	12	1	1	3	5	1	1	1	3	1	3	5	9	45	
50	2	3	4	2	3	4	2	3	4	27	3	3	1	3	1	3	14	3	3	3	3	1	3	16	3												

**BASE DE DATOS: VARIABLE MOTIVACION EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE SERVICIO GENERALES Y MANTENIMIENTO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO**

N°	NECESIDAD DE CAPACITACION									INCENTIVOS																BENEFICIO SOCIAL						P3	PG		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P1	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	P2	25	26	27	28	29			30	
1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65	4	5	4	4	5	4	26	130
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150
3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65	4	5	4	4	5	4	26	130
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150
5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65	4	5	4	4	5	4	26	130
6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	66	4	5	4	4	5	4	26	131
7	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	69	5	4	5	5	4	5	28	139
8	5	3	3	5	3	3	5	3	3	33	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	56	3	5	3	3	5	3	22	111	
9	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65	4	5	4	4	5	4	26	130
10	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	70	5	4	5	5	4	5	28	140	
11	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	64	4	5	4	4	5	4	26	129	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	5	5	5	5	5	5	30	149	
13	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	66	4	5	4	4	5	4	26	131
14	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	69	5	4	5	5	4	5	28	139	
15	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	66	4	5	4	4	5	4	26	131
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	5	5	5	5	5	5	30	149	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	5	5	5	5	5	5	30	149	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150	
21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	70	5	4	5	5	4	5	28	140		
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
25	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	70	5	4	5	5	4	5	28	140		
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
28	3	5	3	5	3	3	5	3	3	39	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	65	5	3	5	3	5	3	26	130		
29	3	5	3	5	3	3	5	3	3	39	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	65	5	3	5	3	5	3	26	130		
30	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	70	5	4	5	5	4	5	28	140		
31	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	55	4	3	4	4	3	4	22	110		
32	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	69	4	5	5	4	5	5	28	139		
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	5	5	5	5	5	5	30	148		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	5	5	5	5	5	5	30	149		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	5	5	5	5	5	5	30	148		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	65	5	3	5	3	5	3	26	130		
39	3	4	5	3	4	5	3	4	5	36	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	60	5	3	4	5	3	4	24	120		
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	5	5	5	5	5	5	30	149		
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	150		
42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	70	5	4	5	5	4	5	28	140		
43	5	3	5	3	5	3	5	3	3	39	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	65	5	3	5	3	5	3	26	130		
44	4	3	4	3	4	3	4	3	4	33	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	56	4	3	4	3	4	3	22	111		
45	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	2	3	3	2	3	3	16	81		
46	2	3	4	2	3	4	2	3	4	27	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	46	4	2	3	4	2	3	18	91		
47	4	4	4	5	4	4	5	4	4	39	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	65	5	4	4	5	4	4	26	130		
48	3	5	3	5	3	3	5	3	3	39	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	63	5	3	5	3	5	3	26	128			
49	1	3	5	1	3	5	1	3	5	27	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	43	5	1	3	5	1	3	18	88		
50	3	1	3	3	1	3	3	1	3	21	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	35	3	3	1	3	3	1	14	70		
51	3	4	5	3	4	5	3	4	5	36	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	60	5	3	4	5	3	4	24	120		
52	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	70	5	5	4	5	5	4	28	140			
53	3	5	3	5	3	3	5	3	3	33	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	57	3	3	5	3	3	5	22	112			
54	3	3	5	3	3	3	5	3	3	33	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	53	5	3	3	5	3	3	22	108			
55	4	4	5	4	4	5	4</																												

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

MATRIZ DE CONSISTENCIA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE, EL AGUSTINO, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
			VARIABLE 1: CLIMA ORGNIZACIONAL			
Problema principal:	Objetivo principal:	Hipótesis principal:	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?	Determinar la relación entre Clima Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Existe relación entre Clima Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Estructura Organizacional	Procedimientos Capacitación	1,2,3,4,5 6,7,8,9	ESCALA DE LIKERT:  NUNCA  CASI NUNCA  AVECES  CASI SIEMPRE  SIEMPRE
			Responsabilidad	Desempeño Puntualidad	10,11,12 13,14,15	
			Riesgo	Toma De Decisiones	16, 17,18 19,20,21	
				Cumplimientos De Metas		
Problemas específicos:	Objeticos específicos:	Hipótesis específicas:	Recompensa	Bonificación Gratificación	22,23,24	
¿Cuál es la relación entre Estructura Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?	Determinar la relación entre Estructura Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Existe relación entre Estructura Organizacional y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Apoyo	Integración Equidad	25,26,27	
¿Cuál es la relación entre Responsabilidad y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?	Determinar la relación entre Responsabilidad y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Existe relación entre Responsabilidad y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Conflicto	Compañerismo Ambiente Laboral	28,29,30	
¿Cuál es la relación entre Riesgo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?	Determinar la relación entre Riesgo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Existe relación entre Riesgo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	VARIABLE 2: MOTIVACIÓN			
¿Cuál es la relación entre Recompensa y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?	Determinar la relación entre Recompensa y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Existe relación entre Recompensa y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Necesidad De Capacitación	Conocimientos Actitudes	1,2,3,4,5,6 7,8,9	ESCALA DE LIKERT:  NUNCA  CASI NUNCA  AVECES  CASI SIEMPRE  SIEMPRE
¿Cuál es la relación entre Apoyo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?	Determinar la relación entre Apoyo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Existe relación entre Apoyo y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Incentivos	Premios Oportunidades De Progreso Estabilidad En El Cargo	10,11,12,1 3,14 15,16,17,1 8,19 20,21,22 23,24	
¿Cuál es la relación entre Conflicto y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017?	Determinar la relación entre Conflicto y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Existe relación entre Conflicto y motivación en los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017.	Beneficio Social	Seguro De Vida Descansos	25,26,27 28,29,30	

## ANEXO 4: MATRIZ DE EVIDENCIAS.

### MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS PARA LA DISCUSIÓN

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Motivación)
Clima Organizacional	Muy Bueno 38.0%, 5to/5; Bueno 37.0%, 4to/5; Regular 16.3%, 3ro/5 y Malo 8.7%, 2do/5.	Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017 que consideran que Clima Organizacional es muy Bueno, están muy Bueno en un 23.9% y los colaboradores que consideran que Clima Organizacional es bueno, son buenos en un 18.5%.
Estructura Organizacional	Muy Bueno 45.7%, 5to/5; Bueno 30.4%, 4to/5; Regular 15.2%, 3ro/5; y Malo 8.7%, 2do/5.	Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017 que consideran que Estructura Organizacional es muy Bueno, están muy Bueno en un 18.5% y los colaboradores que consideran que Clima Organizacional es bueno, son buenos en un 15.2%.
Responsabilidad	Muy Bueno 37.0%, 5to/5; Bueno 33.7%, 4to/5; Regular 16.3%, 3ro/5; y Malo 13.0%, 2do/5.	Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017 que consideran Responsabilidad es muy Bueno, están muy Bueno en un 22.8% y los colaboradores que consideran que Responsabilidad es bueno, son buenos en un 14.1%.
Riesgos	Muy Bueno 38.0%, 5to/5; Bueno 29.3%, 4to/5; Regular 22.8%, 3ro/5; y Malo 9.8%, 2do/5.	Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017 que consideran que Riesgos es muy Bueno, están muy Bueno en un 23.9% y los colaboradores que consideran que Riesgos es bueno, son buenos en un 10.9%.
Recompensas	Muy Bueno 39.1%, 5to/5; Bueno 26.1%, 4to/5; Regular 20.7%, 3ro/5 y Malo 14.1%, 2do/5.	Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017 que consideran que Recompensas es muy Bueno, están muy Bueno en un 25.0% y los colaboradores que consideran que Recompensas es bueno, son buenos en un 10.9%.
Apoyo	Muy Bueno 37.0%, 5to/5; Bueno 28.3%, 4to/5; Regular 27.2%, 3ro/5; y Malo 7.6%, 2do/5.	Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017 que consideran que Conflicto es muy Bueno, están muy Bueno en un 20.7% y los colaboradores que consideran que Conflicto es bueno, son buenos en un 7.6%.
Conflictos	Muy Bueno 42.4%, 5to/5; Bueno 30.4%, 4to/5; Regular 13.0%, 3ro/5 y Malo 14.1%, 2do/5.	Los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el hospital nacional Hipólito Unánue, el agustino, 2017 que consideran que Apoyo es muy Bueno, están muy Bueno en un 34.8% y los colaboradores que consideran que Apoyo es bueno, son buenos en un 25.0%.
Motivación	Muy Bueno 43.5%, 5to/5; Bueno 30.4%, 4to/5; Regular 17.4%, 3ro/5; y Malo 8.7%, 2do/5.	

ANEXO 5: MATRIZ DE EVIDENCIAS.

**MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS PARA LA DISCUSIÓN**

Variables: CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACION		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Deza, M. (2010-2011)	Existe relación entre Clima Organizacional en la Motivación del personal asistencial de enfermería medico quirúrgicas – Barcelona.	r de Pearson R=0.841, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Uría, D. (2011)	Existe una relación entre clima organizacional y su incidencia en la motivación de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato.	r de Pearson R=0.425, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Castilla, K (2011)	Existe relación entre Clima Organizacional con Relación a la Motivación y la Calidad de Vida Laboral en los empleados de la E.S.E. Hospital Local Arjona	r de Pearson R=0.499, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Ramírez, R. (2014)	Existe Clima Organizacional y Motivación de los colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz. S.A. en el distrito de la Victoria – Perú.	Rho de Spearman Rho=0.381, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe Responsabilidad y Motivación de los colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz. S.A. en el distrito de la Victoria – Perú.	Rho de Spearman Rho=0.540, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe Estructura Organizacional y Motivación de los colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz. S.A. en el distrito de la Victoria – Perú.	Rho de Spearman Rho=0.492, Sig. (bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)
Díaz, K. (2014)	Existe relación entre Clima Organizacional y Motivación del Personal del Área de Negocios de financiera EDYFICAR Canto Grande San Juan de Lurigancho.	Rho de Spearman Rho=0.514, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre Responsabilidad y Motivación del Personal del Área de Negocios de financiera EDYFICAR Canto Grande San Juan de Lurigancho.	Rho de Spearman Rho=0.417, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre Estructura y Motivación del Personal del Área de Negocios de financiera EDYFICAR Canto Grande San Juan de Lurigancho.	Rho de Spearman Rho=0.512, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)

**ANEXO 6: VALIDACIONES DE LOS INSTRUMENTOS.**



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Navarro Aranibar, Teresa
- I.2. Cargo e institución donde labora: Docente - USMP
- I.3. Especialidad del experto: Docente metodólogo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional
- I.5. Autor del instrumento: Horales, Agusto - Herce, Esther

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			



III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 30 de set. del 2017

Firma de experto informante

DNI: 10122038

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Martinez Alanoca, Yori.  
 I.2. Cargo e institución donde labora: \_\_\_\_\_  
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo.  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional  
 I.5. Autor del instrumento: Hoidal Aguirre, Marc. ESTH.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				49%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				49%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				49%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79.7	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

79.4



Firma de experto informante

DNI: 06079364

San Juan de Lurigancho, 30 de Set del 2017

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Flor, Marco  
 I.2. Cargo e institución donde labora: \_\_\_\_\_  
 I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del Instrumento: Morales Afutu Maria.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

40%

San Juan de Lurigancho, 30 de set del 2017



.....  
Firma de experto informante

DNI: ..... [081255]

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Socismana Ugarte, Fabiana A.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PAUCOTIS  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				25	
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 y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta 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.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					25	

**ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
*Conforme.*  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 01 de 09 del 2017

*[Firma manuscrita]*  
.....  
Firma de experto informante  
DNI: 09078433  
.....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante, Dr.Mg.: POMERO PARRON, JESUS  
 I.2. Cargo e institución donde labora: DTE/UCV  
 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICA  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional  
 I.5. Autor del instrumento: Hovales Ayuto - Marco Esteban

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 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.				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				79%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda 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 esta investigando.				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				76%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					76.8%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			



III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

7680.

  
.....  
**Firma de experto informante**  
DNI: ..... 08253522

San Juan de Lurigancho, 03 de OCT del 2017

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Norva Anibal, Teresa,  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - USMP  
Docente metodólogo.  
 1.3. Especialidad del experto: Metodologías  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Motivaciones  
 1.5. Autor del instrumento: Manuel Aguirre - María Esteban

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			



ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 30 de set del 2017

Firma de experto informante

DNI: 10122038

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Martinez Alunco, Yvri  
 I.2. Cargo e institución donde labora: \_\_\_\_\_  
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Motivación  
 I.5. Autor del instrumento: Morales Agudo, Maria Esther

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				49%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				49%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				49%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					49.7	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			



ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

49.7

Firma de experto informante

DNI: 00074304

San Juan de Lurigancho, 30 de set del 2017

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr.Mg. Concha Menor, María.
- I.2. Cargo e institución donde labora: \_\_\_\_\_
- I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: María del Aguila María.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			



ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

.....  
Firma de experto informante  
DNI: .....  
1000 00 57



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. SUASNABA Ugarte, FERNANDO A.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	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 y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta 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.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			





ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
*Compre.*  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 01 de 09 del 2017

*[Handwritten Signature]*  
.....  
Firma de experto informante  
DNI: 09078477



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg.: Romero Pareda, Jesús  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTIC / UCV  
 1.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Motivación  
 1.5. Autor del instrumento: Morales Aguirre - Mario Esther

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				86%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				86%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				86%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				86%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				86%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				86%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				86%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				86%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				86%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				86%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					86.6%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			
12	///			
13	///			
14	///			
15	///			
16	///			
17	///			
18	///			
19	///			
20	///			
21	///			
22	///			
23	///			
24	///			
25	///			
26	///			
27	///			
28	///			
29	///			
30	///			

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

76.60%



.....  
**Firma de experto informante**  
DNI: 86257522

San Juan de Lurigancho, 03 de OCT del 2017

**ANEXO 7: DETALLE DE CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO.**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1D1I1	124.99	354.648	.394	.963
V1D1I2	125.05	356.184	.350	.964
V1D1I3	124.73	358.618	.384	.963
V1D1I4	124.99	354.648	.394	.963
V1D1I5	125.05	356.184	.350	.964
V1D1I6	124.73	358.618	.384	.963
V1D1I7	124.99	354.648	.394	.963
V1D1I8	125.05	356.184	.350	.964
V1D1I9	124.73	358.618	.384	.963
V1D2I1	125.11	334.054	.904	.959
V1D2I2	125.11	333.790	.911	.959
V1D2I3	125.08	345.763	.654	.961
V1D2I4	125.05	339.129	.827	.960
V1D2I5	125.12	341.579	.715	.961
V1D2I6	124.75	355.882	.455	.963
V1D3I1	125.10	334.880	.908	.959
V1D3I2	125.08	336.840	.889	.960
V1D3I3	125.08	336.840	.889	.960
V1D3I4	125.07	337.710	.871	.960
V1D3I5	125.11	342.669	.708	.961
V1D3I6	124.75	355.882	.455	.963
V1D4I1	125.05	338.601	.842	.960
V1D4I2	125.11	334.054	.904	.959
V1D4I3	125.11	342.669	.708	.961
V1D5I1	125.07	337.974	.863	.960
V1D4I3	125.11	342.669	.708	.961
V1D5I1	125.07	337.974	.863	.960
V1D5I2	125.07	337.710	.871	.960
V1D5I3	125.09	335.729	.902	.959
V1D6I1	125.09	335.729	.902	.959
V1D6I2	125.09	344.915	.664	.961
V1D6I3	124.77	353.958	.475	.963

**ANEXO 8: DETALLE DE CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2D112	126.28	378.579	.784	.975
V2D113	126.28	377.590	.854	.974
V2D114	125.91	391.157	.660	.976
V2D115	126.28	378.579	.784	.975
V2D116	126.28	377.590	.854	.974
V2D117	125.91	391.157	.660	.976
V2D118	126.28	378.579	.784	.975
V2D119	126.28	377.590	.854	.974
V2D1110	125.91	391.157	.660	.976
V2D1111	126.28	378.579	.784	.975
V2D1112	126.28	377.590	.854	.974
V2D1113	125.91	391.157	.660	.976
V2D1114	126.28	378.579	.784	.975
V2D1115	126.28	377.590	.854	.974
V2D1116	125.91	391.157	.660	.976
V2D211	126.28	378.579	.784	.975
V2D212	126.28	377.590	.854	.974
V2D213	125.91	391.157	.660	.976
V2D214	126.28	378.579	.784	.975
V2D215	126.28	377.590	.854	.974
V2D311	125.91	391.157	.660	.976
V2D312	126.26	402.305	.166	.978
V2D313	126.28	378.579	.784	.975
V2D314	126.28	377.590	.854	.974
V2D315	125.91	391.157	.660	.976
V2D316	126.28	378.579	.784	.975
V2D317	126.28	377.590	.854	.974
V2D318	125.91	391.157	.660	.976
V2D319	126.28	378.579	.784	.975
V2D3110	126.28	377.590	.854	.974

**ANEXO 9: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA**

ANEXO: CARTA DE AUTORIZACIÓN

"AÑO DE BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

01/08/2016

**AUTORIZACIÓN**

Estimado: Ing. Sánchez Cuzcano, Fernando.  
(Jefe del área de Servicios Generales y Mantenimiento)

Yo, Morales Agurto María Esther, con DNI. 44412150 estudiantes del x ciclo de la carrera profesional de Administración de Empresas, Universidad Cesar Vallejo -Lima Este. Solicito su autorización para poder desarrollar una encuesta requeridas del curso de desarrollo de proyecto de Tesis, cuya investigación tiene por título: "Clima Organizacional Y Motivación De Los Colaboradores Del Área De Servicios Generales Y Mantenimiento En El Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017." las cuales serán aplicadas en el mes de diciembre.

De Antemano agradezco el apoyo para realizar dicha solicitud, debido a que es fundamental para el éxito de la investigación, el cual se busca resultados que permitan proponer soluciones para el beneficio de la sociedad.

Morales Agurto María Esther  
Trabajadora

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE

Ing. FERNANDO SÁNCHEZ CUZCANO  
Jefe del Área de Serv. G. y M.  
C.I.F. 92927

Ing. Sánchez Cuzcano Fernando

## ANEXO 10: EVALUACIÓN DE LA SIMILITUD DEL INSTRUMENTO CON TURNITIN.

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=884989902&u=1068353149&s=1&lang=es

feedback studio | Clima organizacional | /0

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"Clima Organizacional Y Motivación De Los Colaboradores Del Área De Servicios Generales Y Mantenimiento En El Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017."**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**  
Morales Agurto María Esther

**ASESOR:**  
Dy. Lino Gamarra Edgar Laurcano

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Todas las fuentes	
Coincidencia 1 de 34	
repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet: 67 URL	12 %
www.scribd.com Fuente de Internet: 29 URL	9 %
docplayer.es Fuente de Internet: 12 URL	8 %
documents.mx Fuente de Internet: 7 URL	7 %
www.buenastareas.com Fuente de Internet: 14 URL	6 %
es.scribd.com Fuente de Internet: 13 URL	6 %
Entregado a Pontificia ... Trabajos del estudiante: 36 trabajos	6 %
es.slideshare.net	6 %

Página: 1 de 76 | Número de palabras: 10465 | 20:52 25/11/2017

## ANEXO 11: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, EDGAR LAUREANO, LINO GAMARRA, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima este, revisor (a) de la tesis titulada "Clima Organizacional Y Motivación De Los Colaboradores Del Área De Servicios Generales Y Mantenimiento En El Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017." del estudiante MORALES AGURTO MARIA ESTHER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 25 de Noviembre del 2017



Firma


EDGAR LAUREANO, LINO GAMARRA

DNI: 32650876

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



**ANEXO 12: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1

Yo Morales Agurto Mira Esther , identificado con DNI N° 44412150, egresado de la Escuela Profesional de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) . No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "clima organizacional y motivación de los colaboradores del área de servicios generales y mantenimiento en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, El Agustino, 2017."

"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 44412150

FECHA: 05 de Diciembre del 2017

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

## **CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS DIGITAL**

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): MORALES AGUIRTO MARIA ESTHER,  
con DNI 44412150, de la Escuela Profesional de  
ADMINISTRACIÓN ha levantado  
las observaciones de su tesis titulada:

"Clima Organizacional y Motivación de los Colaboradores del Area  
de Servicios Generales y Mantenimiento Onel Hospital Nacional  
Hipólito Unzueta, el Agustino, 2017", la  
misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,  
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de  
Información.

Lima, 17 de Diciembre del 2018



Sello y firma del responsable de la Escuela