



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA GESTIÓN PÚBLICA

Estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional

JAMO II-2 Tumbes, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR**

Br. Guillermo Flores, Aristo Antonio (0000-0002-3748-0613)

**ASESOR**

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (0000-0002-6623-936X)

**SECCIÓN**

Administración Pública.

**LINEA DE INVESTIGACION**

Gestión de Políticas Públicas

**PIURA - PERÚ**

**2019**

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 5:20PM, del día 3 de Abril de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "ESTÍMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES, 2018." presentada/o por el /la bachiller **GUILLERMO FLORES, ARISTO ANTONIO**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_

Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apto para recibir el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**.

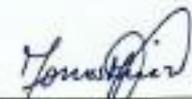
Piura, 03 de Abril de 2019



  
DRA. HIDALGO DE CUCHO MARJELLA BELMINA  
PRESIDENTA



  
MG. CASOSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL  
SECRETARIO

  
MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación lo dedico a mi familia que en todo momento me apoyo, comprendió y alentó para poder lograr un peldaño importante dentro de mi vida profesional.

Aristo Antonio Guillermo Flores.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que diariamente me regala un día más de vida para poder lograr el sueño tan anhelado.

A la Universidad “Cesar Vallejo” por darnos todas las facilidades para lograr las metas trazadas.

A mi asesor el Mg. Karl Torres Mirez que con sus enseñanzas me ha guiado para poder desarrollar la tesis de investigación.

Aristo Antonio Guillermo Flores.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Guillermo Flores, Aristo Antonio estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con DNI N° 40941678, con la tesis titulada: "Estímulo y Clima Organizacional en la Oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad "Cesar Vallejo".

Tumbes, Agosto del 2018.



Guillermo Flores, Aristo Antonio  
DNI N° 40941678

## INDICE

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. El estímulo organizacional	18
1.3.1.1. La motivación	19
1.3.1.2. Teorías de la motivación	20
1.3.1.2.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	20
1.3.1.2.2. Teoría dos factores de la motivación de Frederick Herzberg	21
1.3.1.2.3. Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor	22
1.3.1.2.4. Teoría de las necesidades de McCielland	24
1.3.1.2.5. Teoría de las expectativas de Victor Vroom	25
1.3.1.3. Estrategias de la motivación en una organización	28
1.3.1.3.1. La capacitación laboral	28
1.3.1.3.2. La participación en la toma de decisiones	29
1.3.1.3.3. La calidad de la vida laboral	30
1.3.1.3.4. La mejora salarial	31
1.3.1.3.5. La comunicación	32
1.3.1.3.6. El poder en la organización	33
1.3.2. Clima organizacional	33
1.3.3. Fundamentación teórica del clima organizacional	36
1.3.3.1. Modelo del clima laboral	36
1.3.3.2. Teoría del clima organizacional de Likert	38

1.3.3.3. Relaciones interpersonales	39
1.3.3.4. Estilos de dirección	39
1.3.3.5. Sentido de pertenencia	40
1.3.3.6. Disponibilidad de recursos	41
1.4 Formulación del problema	41
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Hipótesis	43
1.6.1. Hipótesis general	43
1.6.2. Hipótesis específica	43
1.7. Objetivos	43
1.7.1. Objetivo general	43
1.7.2. Objetivos específicos	43
II. METODO	45
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variables y operacionalización	48
2.3. Población y muestra	50
2.3.1. Población	50
2.3.2. Muestra	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.4.1. Técnica de encuesta	53
2.4.2. Instrumento cuestionario	54
2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	55
2.4.3.1. Validez de los instrumentos	55
2.4.3.2. Confiabilidad de los instrumentos	56
2.5. Métodos análisis de datos	56
2.6. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSION	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	76

ANEXOS	80
Instrumentos	80
Matriz de consistencia	86
Validez de los instrumentos	88
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	102
Otras evidencias	103

## TABLAS

TABLA 1	49
TABLA 2	51
TABLA 3	59
TABLA 4	60
TABLA 5	61
TABLA 6	62
TABLA 7	63
TABLA 8	64
TABLA 9	66
TABLA 10	67
TABLA 11	68

## FIGURAS

FIGURA 1	59
FIGURA 2	60
FIGURA 3	61
FIGURA 4	62

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional con un paradigma positivista, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 40 trabajadores. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario y como técnica la encuesta de opinión sobre estímulo y otro cuestionario sobre clima organizacional, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas Rho de Spearman, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de estímulo bueno con un 60% y una prevalencia del nivel de clima organizacional bueno con el 47.50%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,742\*\* (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación alta, directa y significativa a nivel 0.01.

**Palabras clave:** Estimulo y Clima Organizacional, Hospital, Oficina de Seguros.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the stimulus and organizational climate in the insurance office of the regional hospital JAMO II-2 Tumbes, 2018. The study was processed under the quantitative method. The investigation was of correlational type, a descriptive - correlational design was used, the sample that was selected consisted of 40 workers. The collection of information was carried out by applying an opinion questionnaire on stimulus and another questionnaire on organizational climate, applied to the staff of the institution, which were validated through the respective validation matrix. For the analysis of the information, Spearman's Rho statistical tests were used, which allowed to determine the relationship between the variables and check the hypotheses. The results showed a predominance of the level of good stimulus with 60% and a prevalence of good organizational climate level with 47.50%. They also determined that there is a significant relationship between both variables. The degree of relationship according to the Spearman's Rho coefficient was 0.742 \*\* (Sig = 0.000 <0.01) which indicates a high, direct and significant correlation at the 0.01 level.

**Keywords:** Stimulus and Organizational Climate, Hospital, Insurance Office.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Las entidades del mundo globalizado, como equipos de avances tienen la gestión de los capitales humanos con grandes oportunidades y unos de los desafíos desde los puntos de vistas profesionales, iniciando como punto de partida; de que los factores humanos es muy importante determinar los éxitos o los fracasos de las diferentes compañías. Es necesario que las organizaciones cuenten con estímulo y clima organizacional están considerados aspectos muy relevantes en lograr adecuados niveles de eficiencia y eficacia en las compañías, hace relación recta en la satisfacción laboral de los colaboradores, mostrando los resultados organizacionales. Contar con estímulo organizacional permite a las organizaciones medir la satisfacción laboral que proporciona mejorar las acciones para fortalecer las condiciones para la satisfacción del buen clima organizacional.

Los países de Sudamérica como Colombia la concepción de los estímulos organizacional del bienestar social de los servidores en el entorno de las organizaciones del ámbito público son problemas de prototipo culturales, cuya estrategia requiere de cambios ideológicos colectivos de las áreas de la administración. Es importante prevalecer que internamente la gestión en las empresas modernas el talento humano, las técnicas de personal, entre aquellos los de estabilidad, han comenzado a dispersarse en las oficinas de personal y a las diferentes dependencias, siempre bajo las normas y reglamentación del nivel propia de la dirección.

Los estímulos son componentes que provocan, conducen, mantienen la conducta de los servidores hacia los objetivos establecidos.

Las formas de estimular son muy complejas como la naturaleza humana. Son varios los factores por los cuales los individuos trabajan o aportan sus esfuerzos a una entidad (Flores, 2001).

Empíricamente, el clima organizacional se percibió circunstancialmente sin importancia. Aun actualmente constan en algunas entidades funcionando bajo el enfoque tradicional. (Rodríguez, 2005) “En las compañías, el clima laboral constituye la interpersonalidad de las mismas, siendo las características de cada uno de los individuos que establecen la identificación, los climas de una determinada compañía se integra al iniciar la distribución de su propia característica”. Asimismo, este enfoque ha dado un giro en los niveles internacionales y nacionales, los seres humanos requieren de apropiados ambientes para sus desarrollos laborales. Reflejan que los éxitos y los fracasos de las compañías van a obedecer del porcentaje que perciben los colaboradores con relación a sus empleos y a la entidad. Por lo tanto para conseguir con los objetivos se tiene que darles todas las condiciones adecuadas laborales.

Actualmente, en el nosocomio JAMO II-2, Tumbes se vive un entorno desagradable, y de inestabilidad laboral, la colaboración impulsa a los trabajadores, considerando importante, por lo que encuentran un escenario negativo con el personal a la deriva sin saber a donde se dirige. En ocasiones diversas características que se asoman a la problemática de las motivaciones y el clima organizacional de la oficina de seguros del hospital: la desobediencia de un grupo pequeño de profesionales y servidores de nivel administrativos, ocasionan distorsión debilitando la armonía laboral, roces con sus otros compañeros del trabajo e integrantes de los equipos de la gestión, menor producción mostrada en costos de operaciones elevado que extinguen las atenciones de los pacientes, los diversos servicios brindados en el nosocomio considerados como "mala calidad" que brindan a la sociedad "clientes" reclamos por los visitantes al hospital referido al abandono e inconsciencia de los trabajadores que las integran tanto profesionales, técnicos administrativos. La ideología nos conduce a pensar, no podemos estar a la espera de resultados de satisfacción positiva del usuario, en entornos complejos como las organizaciones de la salud.

Asimismo la investigación tiene como objetivo equilibrar el estímulo que pueden aplicarse a los servidores de la salud para las mejoras del clima organizacional de la oficina de seguros del presente nosocomio tumbesino.

## **1.2. Trabajos previos**

Internacional

Zans (2017) la investigación denominada clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Estudio descriptivo correlacional trabajo a través del enfoque cuantitativo. Uso un cuestionario estructurado para el registro de datos. Uso un cuestionario para el recogimiento de los datos. Tomando como muestreo 59 sujetos. Concluyó que el clima organizacional, es optimista en gran escala, se razona moderadamente desfavorable y favorable, líder aplicado escaso interactivo, sin mantener habilidad para lograr el mejor clima en organización en el grupo de trabajo. Se detecta en la organización el desempeño laboral, no obstante las actividades se encomienda y aplicadas en el tiempo solicitado, en las tomas de decisiones, efectúa con medida de forma interpersonal, faltando el método de capacitaciones. El docente y los técnicos administrativos de la escuela analizan la mejora del clima organizacional iniciara forma real del desempeño laboral, relaciones individuales, hacen apreciar muy bien en las actividades, considerando que se debe cultivar. Por lo que se deduce que el clima organizacional en cualquier compañía tiene una relevancia, debido a que forma parte de un rol importante en las acciones de los individuos.

Bruzual (2016) la presente investigación denominada clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management – México. Estudio descriptivo correlacional trabajado mediante el enfoque cuantitativo. Utilizó un cuestionario estructurado para el registro de datos muestreando 72 trabajadores. Concluyó los grados del clima organizacional, predictor de la

satisfacción laboral de los colaboradores, clima organizacional influye de forma moderada, positiva de las satisfacciones laborales. Por lo que se deduce que a mayor clima en la organización mayor será la satisfacción de los colaboradores.

Obreque (2015) la presente investigación denominada clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad – Santiago. Estudio descriptivo correlacional se trabajaron mediante el enfoque cuantitativo. Aplico un cuestionario estructurado para recoger los datos, muestreando 22 trabajadores. Concluyeron que los funcionarios del nosocomio percibieron favorablemente el clima de la organización. Unos de las documentaciones, teorías y estudios de los Climas organizacionales se muestran como referencias, asimismo cada establecimiento requiere efectuar su adecuado estudio del Clima para las definiciones trabajos afectados con este. La información encontrada se analiza que los empleados del centro de salud Llay Llay poseen una apreciación optimista. Adonde las costumbres de pequeñas afirmaciones de acuerdo, totalmente de acuerdo, más alta a las demás afirmaciones (69%). Los capítulos afectados examinados no encontrándose valoración del clima organizacional en hospitales de nivel baja complejidad en Chile. Por lo expuesto registran otras tesis, tesinas concernidas con centros hospitalarios de gran albergadora y de mayor cantidad de directores, por lo cual refieren un buen percibimiento del clima organizacional regular. Para Chiang, corresponde un clima organizacional entre empresas de salud de mayor y menor complicación el percibimiento de los climas organizacionales además es moderado y no encontrado discrepancia entre las corporaciones de la salud.

Nacional

Espichan (2017) la presente investigación denominada clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016. Estudio descriptivo correlacional trabajado mediante el enfoque cuantitativo, Utilizó un cuestionario estructurado para

el recogimiento de la información, como técnica encuesta muestreando 80 trabajadores. Concluyó que los resultados estadísticos significativos ( $r=.749$ ;  $p<0.05$ ) el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo los resultados estadísticos significativos ( $r=.467$ ;  $p<0.05$ ) el clima organizacional y las relaciones interpersonales. De los resultados estadísticos significativos ( $r=.531$ ;  $p<0.05$ ) el clima organizacional y las condiciones de trabajo. La relación significativa ( $r=.435$ ;  $p<0.05$ ) el clima organizacional y la motivación de los empleados. No existe relación significativa ( $r=.104$ ;  $p>0.05$ ) el clima organizacional y la satisfacción en la seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores. Cabe mencionar los resultados muestran que el clima organizacional y la satisfacción en la seguridad y salud en el trabajo. Por lo que se deduce que a mayor clima en la organización mayor será la satisfacción de los colaboradores, asimismo se tomara este antecedente para contrastar las variables del estudio.

Bazán (2016) la presente investigación denominada clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014. Estudio descriptivo correlacional trabajado mediante un enfoque cuantitativo. Uso un cuestionario estructurado para el levantamiento de los datos muestreando 36 sujetos del establecimiento del centro salud. Concluyó que todos los individuos que se le aplicó la encuesta, 2.8% manifiesta nivel bueno; 69,4% percibe regular, 27.8% indicaron malo. Este resumen podrá ser afectado por continuas variaciones que aplican en equipos de confianza de los establecimientos de Red, mantuvo un ponderado de transición de 3 directores durante el periodo 2014. En proporción a niveles de los desempeños laborales de los sujetos, 11.1% reflejaron los niveles bueno, 88.9% regular, 0.0% comentario malo. Los elementos que interfieren más significativa a los niveles de clima organizacional existieron: responsabilidad con los establecimientos de red de salud, del jefe 34 contestaciones que significan un 21.5% de todas las respuesta. Los componentes que intervienen el nivel del desempeño con

mayor relevancia son: informalidad de metas y los ambientes inapropiados con 26 y 30% correspondientemente.

Rentería (2015) la presente investigación denominada aplicación de estímulos para mejorar el clima organizacional en las empresas farmacéuticas ubicadas en el distrito de Piura, 2015. Estudio descriptivo aplicado trabajado mediante un enfoque cuantitativo. Aplico un cuestionario estructurado para registrar los datos muestreando todas las empresas farmacéuticas de Piura. Concluyó todas las corporaciones farmacéuticas estas no cuentan con áreas físicas apropiadas que admitan una mejor atención al público. Gran parte de compañías privilegian la parte del negocio, quiere decir, no importándoles si los usuario o clientes se satisfagan al elaborar sus compras, percibiendo zonas muy reducidas a apenas pueden ingresar una persona de pie junto al velador. Este sentido, como segmento del funcionamiento de los establecimientos, las estructuras orgánicas de las empresas, han comunicado instaurar en función del requerimiento legal, más aun no reflexionando como base el cliente, no permite emitir reglas internas para avalar el buen clima organizacional y laboral. Se hallado en cada una de los negocios al personal identificado con su labores, generalmente los cuales son alumnos técnicos involucrados con el sector salud, refiriéndose con buenas virtudes, aptitudes para el desenvolvimiento de su trabajo. En medida que las empresas conceden estímulos y/o reconocen trabajos fuera de hora laborales, comisiones por productividad, cumplimiento de metas. Por ende este último de ser un avance, es poco para certificar una buena relación de clima organizacional y laboral.

Silvera & Alarcón (2015) la presente investigación denominada influencia de los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano, caso hospital regional de Ayacucho. Asimismo realizó el estudio descriptivo correlacional mediante enfoque cuantitativo. Aplicó un cuestionario estructurado y la encuesta como técnica muestreando 120 trabajadores. Concluyó los reconocimientos institucionales están asociados

con la aplicación del proceso de destrezas habilidades en la administración del plan estratégico del potencial del recurso humano, más aún, se destacan los resultados de la estadística que ampara nuestro desenlace. Parecido se encontrado respecto al reconocimiento, las motivaciones económicas, están relacionadas con el perfeccionamiento de las prácticas y artes en las gestiones estratégicas del talento humano con la estadística significativa, en tanto las capacitaciones laborales y el análisis se obtuvo que precisar la uniformidad de respuestas que indujeron a la varianza la cual esta impidió los análisis estadísticos, los factores motivacionales relegan asociaciones positivas en los logros de los empleados en los servicios asignados, se aprecia en el cuadro de los valores de Somer no son similares a los resultados arrojados las correlacion de Spearman son significantes.

#### Local

Peralta (2017) la presente investigación denominada capacitación en desarrollo personal y mejoramiento del clima organizacional en los trabajadores de la Sub Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Provincial de Tumbes- 2015. Estudio descriptiva correlacional trabajado mediante enfoque cuantitativo, siendo las variables capacitación den desarrollo personal y mejoramiento del clima organizacional. Usó un cuestionario estructurado y como técnica la encuesta muestreando 17 servidores que desarrollan funciones en el área defensa civil del gobierno local. Concluye la correlación de las variables capacitación desarrollo del personal con el clima organizacional en los trabajadores, poniendo en evidencia nuestra hipótesis alterna. En el pre test de la variable independiente capacitación en desarrollo personal, el 53% de los servidores, se posiciona al nivel medio 47.0%, nivel alto y en el post test el 41.0%, nivel alto y 59.0% nivel medio. En el pre test de la variable dependiente clima organizacional, 29.00% de trabajadores se posicionan un nivel medio, 71.0% nivel bajo, mientras que en el post test 29.0% se posicionan un nivel alto, el 71.0% un nivel medio. Componente Intrapersonal (CIA) en el pre test, el 29% (5) de trabajadores se ubicó en el

nivel promedio, mientras que el 59% (10) el nivel baja capacidad emocional y el 12% (2) muy baja capacidad emocional.

Vega (2017) la presente investigación denominada clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional Cuna Más – oficina de coordinación Tumbes – 2017. Estudio descriptivo correlacional trabajado mediante enfoque cuantitativo. Utilizó un cuestionario estructurado y la encuesta como técnica muestreando 28 sujetos. Concluyó el clima organizacional interviene significativamente para la variable de la satisfacción laboral. Asimismo el coeficiente de la prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = .805$ , los niveles significativa menor al 0.01% de significancia ( $p < .01$ ). Es aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula. Las respuestas estadísticas del clima organizacional y condiciones de trabajo prueba Tau-b de Kendall  $\tau = .664$ , significativamente menor al 0.01% de significancia ( $p < .01$ ); manifiesta que la satisfacción laboral interviene para lograr buen clima organizacional de los servidores. Se percibe la correlación del clima organizacional y el desarrollo profesional obtiene los resultados prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = .538$ , nivel significativa menor al 0.01% de significancia ( $p < .01$ ); demostrando la satisfacción laboral interviene para lograr buen clima organizacional de los colaboradores. El clima organizacional la supervisión y control tiene como resultado de la prueba Tau-b de Kendall  $\tau = .643$ , significativamente menor al 0.01% de significancia ( $p < .01$ ); refiriéndose la satisfacción laboral contribuye para lograr el buen clima organizacional de los servidores. Cabe precisar que los resultados procesados a través del estadístico en estudio nos refleja que a mayor clima organizacional los individuos de la institución estarán satisfechos laboralmente.

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

#### **1.3.1. Estímulo organizacional.**

Los estímulos nos dirige hacia una meta específica, asimismo podrían ser negativos o positivos. No obstante al aplicar los estímulos en el recurso

humano provocan desmotivación del mismo por considerarlos negativos (Sosa, 2004).

Podríamos decir que los estímulos son las motivaciones que tiene la personal para realizar algo ya sea en el ambiente laboral o personal, esto podría ser en forma negativa o positiva, va de acuerdo a la necesidad presentada (Vidaurre, 2009).

#### 1.3.1.1. La motivación.

El negar la motivación en el comportamiento del talento humano niega las evidencias. Varias son las culturas importante esta percepción, consecuentemente es necesaria para los métodos relacionadas con la conducta. Siendo el primer escrito se prestó importancia al concepto, la psicología ha detectado, de algunas maneras, con la "propiedad intelectual" y comprometido con los enfoques, en algunos momentos, han generado confusión que claridad. Una muestra para ello ubicamos en las posicionamientos, incompatibles, de conductistas radicales frente a los sembradores de la psicología cognitiva (Velaz, 1996).

Se define la motivación tal como la voluntad de ejecutar niveles muy altos de capacidad con destinos a las metas y objetivos organizacionales, establecidas por la destreza de los esfuerzos de complacer alguna necesidad interpersonal. Siendo la motivación generalmente el entusiasmo de lograr cualquier propósito, básicamente se enfocan las metas organizacionales con la finalidad de representar el beneficio singular en los comportamientos relacionados, el empleo. Los mecanismos claves son tres: necesidades, esfuerzo y metas (Stoner, 1999).

Cuando cualquier ser humano este motivado, ella o él se ofrecen aplicar sus actividades y lograr con sus metas. Altos índices de estimulación se beneficia la organización. Por lo tanto se debe tomar en cuenta la magnitud del sacrificio también la calidad. Prototipo de voluntad es conducido a los logros de la institución, es consistente con aquellas, esto se debería

buscar. En conclusión, la estimulación se trata de procedimientos de satisfacer las necesidades (Robbins, 1999).

#### 1.3.1.2. Teorías de la motivación.

La presente teorías relacionadas a las motivaciones detallan la conducta del capital humano en las compañías a continuación mencionamos:

##### 1.3.1.2.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.

Posiblemente las teorías de la motivaciones reconocida la escala de necesidades de Abraham Maslow. Reflexiono las alternativas de solución en el interior de los seres humanos consta en cinco necesidades jerárquicamente. Por lo tanto se precisan de la siguiente manera:

1. Fisiológica. Comprende sed, refugios, hambres, sexo, otras necesidades físicas.
2. Seguridad. Contiene proteger del daño emocional, físico.
3. Social. Incorpora el afecto, la pertenencia, la aceptación y la amistad.
4. Estima. Se relaciona con el factor del respeto con uno mismo y el estima interno.
5. Autorrealización. Se convierte en impulso lo que capaz de experimentar; incluyen el desarrollo, lograr la capacidad personalizado, hacerse eficaces y cumplir con sigo mismo la satisfacción total (Rentería, 2015).

Por lo tanto Maslow apartó estas necesidades que comprende cinco en las siguientes órdenes bajos y altos. Las fisiológicas son necesidades, seguridad se detallaron como de bajo orden, social, siendo estima, autorrealización, la necesidad de alto orden (Rentería, 2015). Para lo cual la diferencia en dos órdenes se realizó de acuerdo a proposición de la necesidad del alto grado, internamente se satisfacen (ser humano interno),

la necesidad del orden bajo se satisfacerla de forma externas (como antigüedad, honorarios y contratos).

El ser humano adelanta por los peldaños hacia arriba de la jerarquía. De una visión neta de la motivación, la suposición diría aunque nada satisface la necesidad por completo, sustancialmente satisfecha la necesidad ya no motiva (Robbins, 1999).

#### 1.3.1.2.2. Teoría de los dos factores de la motivación de Frederick Herzberg.

La afirmación de la relaciones de los seres humanos con sus labores es importante y su actitudes con sus trabajos que pueden establecer éxitos o derrotas de los individuos, Herzberg indagó ¿Qué requiere los individuos de sus empleos? solicitó a los individuos detallaran escenarios que se sintieran extraordinariamente bien o mal concernientes a sus funciones laborales. Se cuadraron de acuerdo a las respuestas por categorías (Robbins, 1999).

De las contestaciones por categorías se separaron, Herzberg finaliza de los resultados de los individuos se da cuando solía sentirse bien en su centros de labores eran totalmente diferentes de la contestación dada cuando se sentía mal. Algunos factores tienden estar firmemente entrelazadas con la complacencia en el trabajo, y otros individuos con la insatisfacción laboral. Los componentes específicos, como el lograr con las metas, las condecoraciones en el trabajo en sí mismo, el compromiso y el crecimiento consideran estar bien relacionados con las satisfacciones en el trabajo. En tal sentido para los encuestados se sentían muy de cerca de sus trabajos, expandían atribuir estas exclusividades de los mismos. Sin embargo, estando ellos insatisfechos, extendían mencionar mecanismos extrínsecos, como los valores de la empresa y la alta gerencia, la inspección, las condiciones de trabajo y las relaciones (Robbins, 1999).

Lo opuesto según Herzberg respecto, la satisfacción no es la complacencia, como se había creído tradicionalmente. Anular los factores

de insatisfacción de los centros de labores no lo hace precisamente satisfecho, Al mismo tiempo impone Herzberg estos descubrimientos muestran efectividad de un continuo dual: contrario "insatisfacción" es "no insatisfacción" y lo opuesto "satisfacción" es "no satisfacción" (Robbins, 1999).

Dentro de este marco manifiesta el autor Herzberg, las consecuencias que nos encaminan hacia la satisfacción laboral están separadas, son desiguales de aquello que nos conducen hacia la insatisfacción laboral en las compañías. En efecto, los gerentes y/o los individuos de confianza buscan eliminar la incomodidad que da origen la insatisfacción en los puestos de trabajo lograrán tener un ambiente de tranquilidad, pero no se conseguirá precisamente motivación. Al mismo tiempo se consigue estar calmando a su esfuerzo de trabajo pero no incentivándola. Es así como respuesta tales características, como la estrategia de las corporaciones y las altas gerencias, la inspecciones se relacionan con los factores interpersonales, el salario, definieron por Herzberg los elementos de higiene siendo aquellos los apropiados, los individuos no estarán disgustada; por otro lado, nunca estarán gustosas. Si necesitamos tener motivada a los seres humanos en los centros de labores, Herzberg impone resaltar resultado, reconocimientos, trabajo en sí mismo, responsabilidades, crecimientos, los factores que los individuos halla básicamente premiante. (Rentería, 2015)

#### 1.3.1.2.3. Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor.

Los seres humanos mantienen dos posiciones distintas: siendo la negativa principalmente, señalada teoría X la otra positiva, considerada como la teoría Y, posteriormente de observar la forma que los gestores como manejaban el tratar con sus colaboradores, McGregor para concluir la perspectiva de los administradores en consecuencia de la entorno de los individuos está establecida en ciertas teorías de equipo que él desarrolla moldear la conducta dirigido hacia los sometidos de acuerdo a la teoría. (Robbins, 1999)

Asimismo cabe destacar que las teorías X, considera cuatro premisas para los gestores que son los siguientes:

1. Los colaboradores sustancialmente les aflige labrar, siempre en lo posible conseguirán de evitarlo.
2. El disgusto por laborar, deberían ser controlados, reprimidos o amenazados con castigos severos para conseguir los objetivo.
3. Los individuos impedirán los compromisos y conseguirán direccionar formalmente cada vez que sea permitido.
4. Los colaboradores en su mayoría pone la seguridad arriba en todos los componentes relacionado en el trabajo y expondrán poca ambición (Robbins, 1999, pp.170- 171).

Por lo tanto la diferencia entre estas apreciaciones negativas del entorno natural de los seres humanos, McGregor catalogo suposiciones positivas considerando para ello le llamó teoría Y:

1. Las personas aplicara y el autocontrol y el auto dirección si los implicados suelen estar comprometidos con su horizonte.
2. El promedio de la gente se incita asimilar y aceptar, más aun buscar, las responsabilidades.
3. La toma de decisiones son habilidades innovadoras se encuentra con una amplitud dispersa en toda el capital humano y no es precisamente de propiedad privilegiada de aquellos que tienen cargos de gestores (Robbins, 1999).

Para ello cuáles son las importancias de motivación que conllevaron de aceptar el estudio de McGregor. Los resultados enuncian mejorar en el cuadro mostrado por Maslow teoría X toma que la necesidad bajo el nivel someten a los seres humanos. Teoría Y presume que la necesidad de alto nivel predominan a los seres humanos. McGregor Asimismo mantuvo culturas de las deducciones la teoría Y fueron permitidas que la teoría X. Formuló ideas - la toma participativa de decisión, desafiantes empleos y de responsabilidades las relaciones buenas de grupo como metodologías que lograrían maximizarse las motivaciones de un trabajador (Stoner, 1999).

#### 1.3.1.2.4. Teoría de las necesidades de McClelland.

McClelland se orienta en estas necesidades que comprenden tres: y afiliación logro y poder. Se delimitan de este manera:

- a. Logro: la voluntad de resaltar, en relación al logro grupo de esquemas, perseverancia por el éxito.
- b. Poder: Realizar que varios individuos mantenga una conducta que no deberían comportarse.
- c. Afiliación: Relaciones personales cercanas y amicales. (Davis & Newstrom, 1993)

Si bien es cierto hay seres humanos mantienen una fortaleza impulsoras para la superación. Son perseverantes en conseguir los logros personales no mucho las premios de su propio éxito. Obtienen pretensiones de innovar ideas mejores o más eficientes de lo que se hace con anterioridad, este lanzamiento es la necesidad de conseguir el logro Flórez, (2001). En estas indagaciones respecto a la presente investigación referente a las necesidades de los logros, encontraron que los altos ejecutores varían de otros por sus deseos grandiosos de mejorar los objetos, buscan escenarios que contengan responsabilidades del colaborador dar solución a las problemáticas, situación en que pueden recibir prontas retroalimentaciones sobre sus desempeños con la finalidad de entender sencillamente si los servidores mejoran o no, entornos que se permitan implantar meta retadoras.

El poder de las necesidades (nPow) son la ganas poseer el impacto, ser responsable y registrar a los demás. Las personas de altos nPow gozan del cargo, los demás luchan por ser influenciados, sin embargos ellos ante las situaciones prefieren ser colocados en zonas competitivas, dirigidas a los estatus, desarrollan a ser más comprometidos en la elaboración de influencia de los demás del eficaz desempeño (Robbins, 1999).

Igualmente las necesidades del orden tres cercó McClelland son las afiliaciones. Siendo esta la que ha recibido prioridad pequeña del investigador. Las afiliaciones podrían estar entrelazadas con las metas de Carnegie: los deseos de conseguir y ser tomado en cuenta por los otros individuos. Las personas con una razón de afiliación alta compiten por amistad, optan por entornos de cooperatividad en término competitivo, quieren relaciones que se someta a un alto nivel mutuo de entendimiento. (Davis & Newstrom, 1993)

Los individuos con muchas necesidades de afiliaciones tienden a gozar extraordinariamente que obtengan apreciación y evitando el sinsabor de no ser aceptados por un conjunto del entorno social. Además las personas es posible que les interese conservar una exitosa relación social, al percibir la impresión de entendimiento cercano, estar dispuestos a fortalecer y apoyar de aquellos que se encuentren en conflicto y complacerse de interacciones amicales con las demás personas. Flórez (1992) al mismo tiempo define que existe dos necesidades afiliativas de tipo:

Afirmación afiliativa: Esta descrita a la inquietud de contener la interrelación con las demás individuos.

Interés afiliativo: Consta en las relaciones interpersonales abiertas y cercanas de las personas. (Flórez, 1992)

De acuerdo al autor el poder de los tres impulsos, afiliación, logro son gran exclusividad para los gestores, para lo cual deben ser reconocidos por todo aquello que les facilite una compañía este bien organizada y funcione apropiadamente. (Davis & Newstrom, 1993)

#### 1.3.1.2.5. Teoría de las expectativas de Víctor Vroom.

Dentro este marco la definiciones grandemente tomadas en relación a la motivación es la expectativas como teoría de Víctor Vroom, no obstante tiene sus opinantes, la más fuerte de la demostración de esta investigación afirma la teoría.

Es por esta razón que la expectativa como mantiene que la fuerza de una disposición es accionar de cierta forma dependiendo de las fortalezas de las expectativas que la acción sea consecutivo de un resultado dado de lo interesante de la respuesta para la persona. Para tal efecto la expectativa como teoría manifiesta que un trabajador debe estar incentivado para tomar un cargo de nivel alto de esfuerzo cuando cree éste estar seguro de llevar una apreciación buena del trabajo; una buena valoración inducirá a ser recompensado en la organización como bonos, ascenso o un incremento salarial; que los premios satisfarán logros personales del trabajador (Robbins, 1999). Por lo tanto esta teoría enfoca tres relaciones.

1. Relación esfuerzos-desempeños. La posibilidad apreciada por la persona es ejecutar un número dado de esfuerzos conducirán a una labor.
2. Relación recompensa-desempeño. El valor de la persona que implante que el comportamiento laboral es un grado personal que nos conducirá al objetivo deseado.
3. Relación recompensas-metas personales. El nivel de la empresa galardona los objetivos personales de los trabajadores o sus necesidades y lo interesante de estos incentivos potenciales son para el colaborador.

Se hace necesario resaltar las expectativas como teoría apoya a entender por qué tantos trabajadores no están siendo incentivados en sus centros de empleo y sencillamente hacen lo más mínimo para conservarse. De esta manera se puede confirmar cuando se percibe las tres teorías relacionadas al detalle.

Es así como Robbins (1999), proyecta interrogantes para los trabajadores expresen de forma fehaciente para extender la motivación.

De este modo lo primero, ¿si me esfuerzo con esmero, reconocerán mi examen de trabajo? muchos trabajadores su resultados será "no". ¿Por qué? el grado de experiencia podría ser defectuoso, lo que explica sin interesar el esfuerzo máximo, seguramente no tendrán un alto desenvolvimiento. Para ello el método del examen del desempeño en las empresas tomaría un diseño de factores de evaluación que no mezcle la lealtad como el desempeño, el valor o la iniciativa, para lo cual da entender que un esfuerzo mayor no específicamente obtendrá como parte de los resultados evaluaciones más altas. No obstante una nueva alternativa posibilidad que el trabajador sin razón o con razón, reciba que no le agrada al jefe. Igualmente los resultados esperaron tener evaluaciones bajas a pesar de los grados de esfuerzos. Por ello los ejemplos proponen un posible inicio de la mínima motivación del trabajador es el reconocimiento del trabajador, que sin importarle cuán fuerte labore él, la posibilidad de lograr.

De la misma manera el Segundo, ¿si recibo una evaluación buena de trabajo, la organización me llevara a las recompensas? En su mayoría de los trabajadores observan la correlación del desempeño laboral ayuda a su trabajo como frágil. La organización recompensa a razón de muchas cosas también el desempeño. Tomando como ejemplo, cuando se distribuye el salario a los trabajadores en base de elementos como la experiencia, el ser aquel que le gusta apoyar o el "alabar" al gestor, posible que los trabajadores observen la correlación de los trabajos – desmotivadora y recompensa como débil.

Asimismo Finaliza, ¿si estoy siendo retribuido con los estímulos atractivos personalmente? El trabajador que labora rudamente con la certeza de conseguir un estímulo pero consigue un bono salarial en su lugar; el colaborador requiere labores más importantes y de grandes retos y obtiene tan solo frases de afecto. Sin embargo estos ejemplares demuestran lo interesante que son las motivaciones que va de acuerdo con las capacidades del trabajador. Muchos empleados de niveles altos

desafortunadamente, están restringidos en los reconocimientos que pueden intercambiar, toman por error la mayoría de individuos requieren de concordancia, desapercibido de la diferenciación de las premiaciones de las motivaciones. En cualquiera de las circunstancias, se carencia la motivación del trabajador.

La principal idea del autor son las expectativas teóricamente siendo el sentido de los planes personales, la asociación entre los esfuerzos y el desarrollo laboral, entre el desarrollo laboral y las retribuciones, como conclusión entre las retribuciones y los objetivos de satisfacción personal. La contingencia como modelo, teóricamente las expectativas registra que no consta de principio estandarizado para un detalle de la motivación a nivel mundial. Al respecto, porque solo concebimos la necesidad de un individuo busca satisfacerse no aseguramos que la persona reciba un alto nivel de desempeño como los caminos necesarios para la satisfacción de aquellas necesidades. (Robbins, 1999).

#### 1.3.1.3. Estrategias de la motivación en una organización.

Las compañías hoy en día usan métodos con el fin de aportar esmero del desempeño de sus colaboradores, por ende obedecerán de la utilización de numerosos componentes siendo esta el contenido económico de la entidad, las gestiones organizacionales aplicadas, lugar específico, objetivos y estrategias que aplica posicionamiento en el mercado.

##### 1.3.1.3.1. La capacitación laboral.

La presente metodología en la coyuntura del desarrollo de las entidades renovadoras se ha formado tal como:

El argumento de utilidad principal adentro de las compañías, ya que las mismas buscan conseguir que los individuos se encuentre totalmente capacitados, que cumplan con los innumerables expectativas apropiadas para sus puestos laborales y logren obtener el posicionamiento a la entidad en que trabajan en todos los ámbitos que corresponden a la competencia del mundo comercial con relación a su rubro mercantil (Chiavenato, 2003).

Asimismo se observa con una visión del talento humano, constan mercados de dos tipos:

Los mercados del talento humano conformada por individuos sin empleos en edades laborales, aquellos que laboran en la actualidad pero se hallan descontentas; los mercados laborales atendida por las empresas públicas como privadas que necesitan agregar empleados (Chiavenato, 2003).

Lo ideal debería seria que exista una información entre ambos mercaderes verdaderamente se tiene a empleados constituidos con capacidades mínimas o de escasos conocimientos que se solicita para los puestos, generando diferencia que reemplaza al presente con capacitaciones añadidas para concertar con el puesto de trabajo Chiavenato (2003). “Deberían ser tomadas las capacitaciones laborales por las empresas como un plan estratégico que quiebre los paradigmas tradicionales que truncan los avances” (p.116). Para ello tener acceso a esta contingencia actúa en cada uno de los principios de los principales motivadores. Poe lo mismo para conseguir la excelente eficiencia y operatividad en las actividades, logrando que cambien en legítimas instrumentos motivadores, de las empresas deben usar métodos creados basados en unión del conocimiento y las labores. Sin embargo esto involucra renovar el contenido de los proyectos de aprendizaje, determinar la fuerza de la formación, usar métodos, recursos pedagógicos y equipos.

#### 1.3.1.3.2. La participación en la toma de decisiones.

Según Rentería, (2015) establece que las participaciones en la tomas de decisiones manifiesta lo siguiente:

En tal sentido los colaboradores suelen sentir ser estimulado en la mayoría, cuando ocurren situaciones en los momentos que son considerados en actuaciones de una decisión que pueda tomar la compañía, por decir preguntar referente a las operaciones a tomar por los altos mandos, inconvenientes que se puedan dar en la parte interna de la empresa o tomarse

decisiones, que les dificulten. Sin embargo el grado apropiado de colaboración se convierte en estímulos y en ideas excelentes para la superación de la empresa. (p.97)

De este modo la toma de decisión colaborativa depende de las necesidades de las afiliaciones y de aceptaciones, ocasionando en los individuos un direccionamiento de los logros principales para el triunfo de la compañía.

#### 1.3.1.3.3. La calidad de la vida laboral.

Se hace necesario resaltar las escuelas humanistas marcan lo interesante que es el bienestar de las necesidades del individuo en la compañía, a disposición de la eficiencia y eficacia empresariales, los estándares, ideologías que receptionan como importante la calidad de vida laboral señalan, con novedosas manifestaciones, en un mismo sentido. (Rentería, 2015)

Es por esta razón, concebimos la calidad de vida laboral al nivel de complacimiento y bienestar psicológico, físicos y sociales experimentados por los trabajadores en su lugar y ámbito laboral. Comprende doble dimensiones:

- a) Objetiva, afectada con los escenarios laborales (ecológicos, materiales, expertos, establecidos, remuneraciones, seguridad e higiene, de seguridad social, de permanencia en las labores, de organigramas, esquema del puesto).
- b) Subjetiva, relacionada a las apreciaciones sobre el mejoramiento de la situación del empleo, además que la salud del trabajo con conocimiento, entorno social (por lo tanto referente a la relación horizontal con el personal de labores) respecto al clima organizacional, refiere la estructura apreciada de circunstancias de las promociones, sobre el nivel que se siente que las labores son

contribuidas al propio beneficio del empleado. (Espuny, Gala, & Artiles, 2003)

La calidad laboral según los autores los elementos del compromiso social de las compañías. Comprometerse con la sociedad laboral enlaza a una compañía aceptar de forma potestativas y proactivas los deberes que atrae a varios sectores que involucran a su ejercicio, conformando a sus terminaciones personales con fines sociales, asimismo se concibe que las entidades empresariales no son seres insensibles cuyos comportamientos están expresos solo por razón del escenario mercantil, son establecimientos que precisan su finalidad, prefiriendo las circunstancia del medio social para realizarlos, tomando con ellos, los resultados de sus actuaciones. (Espuny, Gala, & Artiles, 2003) asimismo las instituciones empresariales se impacientan por mejorar las calidades de vidas de los empleados deben contribuir salarialmente el valor del esfuerzo y entrega que ponen en sus labores, reconocimiento del beneficio social solicitado por la autoridad.

#### 1.3.1.3.4. La mejora salarial.

Según Chiavenato, (2003) describe que la “mejora salarial así que aporta al empleado que se desenvuelva de la mejor manera en el cargo asignado dentro de la institución” (p.85). Para ello se halla supeditada de la siguiente manera:

Para tal efecto las mejoras salariales es un componente importante que motiva al trabajador hasta alcanzar el grado mínimo de mejora de vida, no obstante aquel grado de vida atraerá estar satisfecho del empleado adquiriendo más remuneración salarial.

Para otras instituciones que usan el valor económico para agradar y hacer permanecer al empleado apropiado en cada cargo y no como elemento de incentivo del mismo. De otro modo, estas compañías mantienen principios salariales, solventar a los empleados los sueldos de competencia en el

sector empresarial o en su zona geográfica el único objetivo es conservar capacitado (Chiavenato, 2003).

Para que los salarios sean motivados eficientemente, el talento humano debería percibir con absoluta independencia del cargo que ocupen, el salario que demuestre su trabajo personal, por lo expuesto, la manera de asegurar que el factor económico obtiene el propósito como premio por el resultado la prestación como sea permisible en su desarrollo laboral. Esto implica para las industrias tener principios remunerativos que se diferencie (Chiavenato, 2003).

#### 1.3.1.3.5. La comunicación.

La comunicación hace referencia que el término tiene un latín *communicare*, que expresado en el idioma español es compartir información, colocar en usual. Diríamos que la comunicación requiere de un conjunto de personas que interactúen y combinen información respecto a algo (Gonzales, 1997).

Por otro lado la comunicación es el intermediario que accede dirigir los comportamientos personales y constituir enlaces personales que colaboren a las labores unidos con el propósito de lograr los objetivos” (p.55). Asimismo el autor rescata que los medios de comunicación como un vínculo entre los colaboradores para interactuar entre si para lograr un propósito en la organización (Trelles, 2001).

Para otros autores concuerdan que la comunicación es un procedimiento, Dolan & Martin (2002) expresa que “Son procedimientos bilaterales de cambio de las informaciones mínimo con dos individuos o dos equipos de trabajo: emisor es aquel que transfiere la información, los receptores son los que reciben los mensajes, y en entendimiento que proceso la información para tener un resultado para el receptor” (p.59).

De acuerdo a los diferentes autores la comunicación es el proceso que a través de ella los integrantes de las entidades públicas como privadas recogen informaciones dentro la institución de las variaciones que suceden

en el entorno de la mismas. Las comunicaciones apoyan a los individuos logra con los objetivos, metas de índole individual como organizacional.

#### 1.3.1.3.6. El poder en la organización.

Deberían tener presente que el poder de la autoridad en una institución debe proceder en la dirección de no exigir a los trabajadores a trabajar, sino apoyarlo a ubicarlo de la mejor manera de crear, para aquellos que lo tengan y ejerciten de manera que puedan conseguir logros importantes como:

Los seres humanos que utilizan de forma apropiada los poderes pretenden tener un afán grande de distinción y sienten complacerse con la conducta del empleo, que sacia sus ganas en realizar sus actividades de una manera ordenada.

Se encuentran a disposición en ofrecer de manera proporcional sus intereses propios en beneficio de la compañía.

Refieren con dirección de equidad muy sutil. Protegen las recompensas justas de los empleados por sus logros.

Mantienen un sentido alto de compromiso y averiguan la transparencia institucional y la fuerza de equipo, manteniendo constante que los errores que se cometen no es malo porque de ellos se aprenden.

El poder busca ejecutar una influencia en los otros elementos que se transforman en componentes motivadores para los empleados, que las industrias deberían sacar el máximo provecho para conseguir las metas en el corto y mediano plazo (Rentería, 2015).

#### 1.3.2. Clima organizacional.

Diferentes autores, conceptos difiere que los climas organizacionales en las entidades, son las que mayor destacan, asimismo describimos de la siguiente forma:

El clima organizacional, son los constructos multidimensionales, es la representación cognitiva mencionada a la construcción de la interacción

mediante, los conocimientos y la circunstancia en la que se encuentra la empresa (Toro, 2009). Estos elementos se consiguen a manera de los resultados de fenómenos en la organización.

Por lo tanto, precisa que los climas organizacionales es la apreciación que nos conlleva a un escenario de políticas en la organización, habilidades, interrelaciones y procesos de organización, que podrían ser informales o formales; para ello interviene en la conducta de los empleados (Uribe, 2015).

Asimismo un ambiente laboral es la apreciación de un entorno interno del establecimiento combinado por las actividades entre componentes externos e internos de las corporaciones, siendo estas influenciadas por el desarrollo de sus individuos que la componen la compañía (Robbins & Judge, 2009).

Por lo expuesto se obtiene que el clima organizacional se percibe del ambiente que envuelve diferentes procedimientos psíquicos que dan lugar a los trabajadores a determinar e instituir un dictamen de las diferentes ideas que se aprecian en una sociedad de diferentes conjunto de personas mantienen una meta en común (Pulido, 2003).

En tal sentido de acuerdo los autores son precisiones que pueden concebir que los climas laborales sea el cognitismo adecuado o inadecuado de las cualidades propias de la institución, ejecutada por los integrantes de las compañías, dispuesta por la acción del entorno social el esquema de la entidad comercial. El cognitismo resulta positivo, adecuado, formarán conductas funcionales de los empleados, si el cognitismo es inadecuado o negativo las conductas tenderían estas a ser no funcionales y perjudicarían la entidad.

Dentro de este marco, nos referimos al clima organizacional al interior de la empresa muestra los sucesivos tipos de elementos que detallamos a continuación:

- a) Difiere a las propiedades del contenido de la parte interior y exterior de la compañía.
- b) Los elementos pretenden ser observadas en forma consecuente (recta) o involuntaria (inversa).
- c) Los climas organizacionales son influenciados en la conducta de los individuos.
- d) Un ambiente laboral son variables que constantemente miden los componentes de la organización y las virtudes de cada uno de los integrantes que conforman la empresa.
- e) Las organizaciones poseen algo especial que mantienen la estabilidad en el futuro y es afectada por su cultura.
- f) La distribución de una institución, sus bondades y los empleados implantan una correlación eficiente y dependiente (Certo, 2001).

Por lo tanto podemos apreciar, los climas organizacionales de total jerarquía adentro de las compañías el predominio en los colaboradores y la colectividad general. Originar el clima organizacional en optimas condiciones favorables para los trabajadores es de total importancia porque: interviene de forma directa en las motivaciones; mejora la satisfacción de los empleados; reconoce tender interrelaciones en un ambiente armonioso agradables entre colaboradores; se consigue mayor responsabilidad, compromisos con los empleados; nos genera mejora trabajos en grupo; determina el resultado en el empleo (Chiang, Martin & Núñez 2010).

Asimismo motivo el cual, los diagnósticos de clima laboral son importantes para valorar el cambio situacional y el entorno de los indicadores de la organización, siendo este el instrumento nos permitirá detallar la situación real de la compañía, integran los elementos, administración, estructuras. Siendo esta la información podría construir, originar planes de mejoras de un entorno, para beneficiar y contener el objetivo general de la institución. Los climas organizacionales en las compañías nos permitirán proyectar las

futuros resultados que resultan de aquello, pudiendo ser negativas o positivas para la corporación (Ball, 1989).

En esta apreciación en los empleados referente a los climas organizacionales puede ser propicia o podrían ser que perjudiquen a la empresa, posteriormente definirán consecuencias negativas o positivas para la empresa (Ball, 1989).

Asimismo, se aprecia que los empleados referente a los climas organizacionales podrían que sean positiva o negativa en la organización. De acuerdo Uribe (2015), menciona los más importantes resultados positivos procedentes de un ambiente laboral: contentamiento alto de los empleados; conductos y formas de la comunicación apropiados; acciones positiva y prácticos de los empleados; ambiente atribuye una interesante instrumento para descubrir la necesidad de capacitar; proporciona el diseño y la supervisión del cambio.

Por lo consiguiente, el autor expresa que los resultados que tengan un clima inapropiado: descontento laboral de los empleados; deserción laboral; mas posibilidad de accidentes en el centro laboral; alta rotación de trabajadores; acciones y conductas incorrectas; actividades, resultados laboral inútil; frecuencias de conflictos interpersonales a gran escala.

### 1.3.3. Fundamentación teórica del clima organizacional.

Los climas organizacionales se establecen en un estándar de los climas laborales.

#### 1.3.3.1. Modelo del clima laboral.

Esta teoría de Weisbor, (1976), citado por Brunet (1999). Manifiesta que este modelo de la estructura de la casilla organizacional percibe dentro de la empresa que está dirigido al comportamiento humano, los elementos de la casilla son seis se detallan de la siguiente manera:

1. Propósito: elemento que se detallan en la experiencia que tienen los empleados referido a la meta, de la compañía, asimismo el nivel de los colaboradores ayudan o asumen responsabilidad para lograrlos.
2. Estructura: Es referente a la manera como se encuentra asignadas los trabajos, compromisos..
3. Recompensas: Referente a la apreciación y satisfacción de los empleados en los premios, condecoraciones que incentiva la empresa.
4. Mecanismos auxiliares: Referente a los dispositivos que usa la empresa para realizar las tareas, procesos, entre lo que se identifican: la estrategia, la supervisión interna, mecanismo presupuestal, instrucciones, abastecimiento, otros instrumentos que apoyen a la compañía a cumplir con los objetivos.
5. Relaciones: Es referente a las actividades de los diversos mecanismos propios de empresa, detallando los momentos de las tomas de decisiones y del prototipo de comunicaciones que se establece.
6. Liderazgo: Referente al grado de recomendar los líderes a los trabajadores, el guía es aquel que orienta a la empresa con destino al objetivo.

Se hace necesario resaltar constituye una de las técnicas con mayor expertos para la medición de los climas organizacionales, elaborado para optar con indicadores veloces y pertinentes de los ambientes laborales. Asimismo, incorpora los componentes que participan en la compañía, que interviene y establecen modelos de climas que se perciben por los colaboradores de las empresas.

A partir de lo que se percibe en la interacción propia de la empresa el ambiente laboral, deberá ser interesante valorar situaciones como las interrelaciones el conocimiento empresarial, complacencia laboral de los

colaboradores, satisfacción del usuario propia, la organización y la complacencia del usuario externo, temas referente lo que consta las evidencias de las interacciones (Toro, 2001).

#### 1.3.3.2. Teoría del clima organizacional de Likert.

Se le conoce además como los mecanismos empresariales, siendo esta creada por Likert (1975), las ideas obtuvo que las conducta de los sujetos y las obligaciones, demuestra que la empresa está sometida con prototipo de guías o direcciones que instituye en la parte interna de la misma.

Al mismo tiempo los climas internamente de las empresa deberían ser percibido con variables que sale como consecuencia de las estrategias, preparaciones o adiestramiento planteados por el gestor y el grado de responsabilidad de las mismas (Certo, 2001).

Por otra parte la teoría como cualidades y los entornos de la empresas, también el aprendizaje de los empleados contengan personal (Brunet 1999), se describen de la siguiente manera:

- a. Causales: constituyen los tipos autónomos, para ello enrutan y conllevan a la empresa a lograr con el plan estratégico como es la visión y sus objetivos empresariales. Destacamos entre ellas: las directrices, políticas y la estructura organizacional.
- b. Intermedias: La variable se concentran en evaluar el estado situacional específica de las empresas, cabe mencionar las más importantes: la satisfacción, el desempeño, la comunicación, la toma de decisiones, la motivación.
- c. Finales: constituyen la variable y aparece como derivación de la confianza de las anteriores que corresponden las intermedias y las causales, para lo cual se establece y son orientadas a la obtención de los logros para la compañía como parte de las valorizaciones, rentabilidades y productividad.

Los tres indicadores que interactúan, especificó los mecanismos de la gestión en cuatro tipos de métodos: métodos explotador autoritarios,

métodos paternalistas autoritarios, métodos consultivos, métodos participativos. Las tipologías de mecanismo de gestión o de mentor establecen el clima laboral propia de la empresa, por lo tanto una metodología explotador autoritario y paternalista, está distinguido por los climas laborales cerrados, de una disposición estricta, adentro del percibimiento de los empleados serian negativas (Brunet, 1999).

Por otro lado lo inverso un mecanismo informativo e interactivo se manifiesta por estar abiertos, blando y flexible, por lo que habitualmente se impone un clima laboral agradable que favorece al empresa (Chiang, & Nuñez, 2010)

#### 1.3.3.3. Relaciones interpersonales.

De acuerdo, Toro (2009) define como “el nivel que aprecian del ambiente interno: Colaboración (beneficio mutuo) Toro (2009).

Definiendo asimismo, Certo (2001) como “la participación entre un conjunto de individuos, que se presentan en la sociedad y representan los logros en comun” (p.379).

Para, Brunet (1987) expresa “La conducta de los colaboradores en una determinada compañía, intercedido por las propiedades de los entornos” (p.19).

Como se puede inferir las propuestas por los autores descritos se puede describir la interacción, los seres humanos integrantes en una determinada organización, el prototipo de correlación perdura en los integrantes que trabajan en la empresa, siendo estos los resultados de la interacción equitativa y de la cultura organizacional.

#### 1.3.3.4. Estilos de dirección.

Según, Toro (2009) estableció como “el nivel de los directores que hacen participar, apoyan y estimulan a sus empleados” (p.70).

En tal sentido, Gallardo (2002) narra como “la manera de práctica social, aplicación de autoridad y la comprensión” (p.78).

Asimismo, Ball (1989) mostró como “realidad, ya sean impuestas o propuesta de las formas de participaciones sociales con los líderes y seguidores” (p.47).

Referidos a los autores, describen, relatan que la apreciación y compromisos que mantienen con los empleados con relación al liderazgo que se trabaja dentro de una compañía.

#### 1.3.3.5. Sentido de pertenencia.

Toro (2009) expresa que “El nivel de afectación procedente del vínculo de la entidad; es la responsabilidad de cumplir con sus metas (p.70).

Sosa (2004) establece como “la complacencia individual, considerando un reconocimiento adentro de un determinado equipo social, enlazando afectividad, compromiso y actitud consciente” (p.17).

Chiang, & Núñez (2010) manifiesta “un impresión individual de una persona hacia un conjunto o espacio específico, el cual se manejan relaciones de fraternidad y expresivos entre los mismos” (p.145).

Los autores precisa el sentido de pertenencia es la visualización apreciación que tiene los colaboradores sobre su involucramiento e identificación con la institución, políticas, costumbres y sus valores.

Estos autores hacen mención que las condiciones económicas referentes a los estímulos que mantienen los empleados con respecto a los salarios y los regalías que perciben, resarcimiento a la productividad realizadas siendo las tareas encomendados del empleado.

#### 1.3.3.6. Disponibilidad de recursos.

El autor, Toro (2009) refiere que “el nivel de los trabajadores detallan con las informaciones, los elementos y las aportaciones solicitado por varias compañeros y unidades para la ejecución de sus labores” (p.70).

Por lo expreso, Gallardo (2002) “la posibilidad de un individuo u objeto de constar cuando se requiera” (p.70).

Se precisa que los autores antes descritos, hace referencia a la variedad de instrumentos y herramientas principales que la compañía pone a disposición del personal para lleva a cabo las actividades. Estos patrimonios pueden ser recursos humanos, tecnológicos, materiales y económicos, etc.

### 1.4. **Formulación del problema**

¿De qué manera el estímulo se relaciona con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018?

### 1.5. **Justificación del problema**

Teórica

El estudio realizado compila respecto, la variable estímulo y clima organizacional de instituciones del ámbito público y privado. Las informaciones es hondamente apreciable por la falta de investigaciones en estudios organizacionales y alcanzara las sugerencias a fin de mejorar la gestión en curso en la oficina de seguros del nosocomio, para lo cual alta dirección tome acciones que busquen obtener las metas y objetivos del nosocomio.

Practica

El estudio realizado es muy importante para conseguir mejoras al estímulo y clima organizacional en la oficina del presente nosocomio, esta responsabilidad por tomar con las instituciones, los colaboradores, hará

factible la capacitación laboral, las calidades de vida laboral, mejoras salariales y las comunicaciones. El mencionado trabajo es darle entender a los servidores la categoría de la presente investigación, que favorecerá a la entidad y servidores.

#### Institucional

De este modo la cooperación de los empleados en su totalidad en el actual trabajo siendo las opiniones y encuestas, se conllevara a una determinación del nivel de estímulo y clima organizacional dentro de la oficina de seguros del nosocomio, con las respuestas logradas a los niveles estadísticos, se obtendrán planes estratégicos que poseerán como objetivos mejoras del estímulo y el clima organizacional.

#### Social

Es por esta razón la presente trabajo obtiene el propósito atribuir a mejorar el estímulo y el clima organizacional de la organización. Se precisa que los colaboradores siendo estimulado poseerán un excelente servicio para los usuarios, asimismo se resalta que la institución de la salud, se encuentra situada en el departamento de Tumbes, que indica un incremento en el rubro de salud. Por lo tanto, el progreso de las personas es importante partiendo de las oportunidades laborales, y el camino a mejora salarial, calidad de los servicios administrativos hospitalarios se consigue tener usuarios que reconozcan y valoren la prestación, se obtiene diferenciación entre nosocomios a nivel nacional.

La alta competitividad que se vive en la actualidad, exige a las instituciones públicas hospitalarias brindar servicios del alta calidad, la oficina de seguros de la institución de salud. Continua brindando apropiados servicios, para ello se requiere el nosocomio perfeccione su talento humano, de modo, que satisfaga la necesidad propias de la institución.

## **1.6. Hipótesis**

### 1.6.1 General:

Hi: El estímulo se relacionan significativamente con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018

Ho: No se relacionan significativamente el estímulo y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

### 1.6.2 Específicas

H1: La capacitación laboral se relacionan significativamente con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

H2: La calidad de vida laboral se relacionan significativamente con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

H3: La mejora salarial se relacionan significativamente con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

H4: La comunicación se relacionan significativamente con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

## **1.7 Objetivos.**

### 1.7.1 General

Determinar la relación entre el estímulo con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

### 1.7.2 Específicos

1. Determinar la relación entre la capacitación laboral con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

2. Determinar la relación entre la calidad de vida laboral con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.
3. Determinar la relación entre la mejora salarial con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.
4. Determinar la relación entre la comunicación con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

## II. MÉTODO

Se empleó el método hipotético deductivo, con el propósito de analizar las hipótesis proyectadas a consecuencia las resultantes del observación estadística, admitirá, impugnará suposición trazadas, posteriormente conseguir soluciones y comprobar con el escenario del tema en estudio (Bernal, 2014).

### Tipo de estudio

El paradigma positivista. De esta manera sostendrá al presente trabajo de investigación que haya como propósito evidenciar una posible alternativa de solución a través de estadísticos o establecer las medidas de una variable mediante la expresión numérica (Ricoy, 2006).

Para tal efecto, modelo positivista se seguirá un enfoque cuantitativo, esta buscara examinar hipótesis a través técnicas estadísticas; argumento de un escenario objetivo de la oficina de seguros del nosocomio.

Sobre la investigación es básica ya que exploraremos varios conceptos relacionados a la problemática de la investigación. Estos conceptos teóricos formarán los soportes de los conceptos-científicos del cuadro teórico; posteriormente, formularemos las alternativas de solución de la investigación y contrastaremos con el escenario de la problemática para llegar a las conclusiones en el marco de las teorías (Valderrama, 2013).

El enfoque cuantitativo, es una manera de observar un escenario que obtiene como soporte el paradigma positivista. Este enfoque posee como principio la indagación de los conocimientos objetivos, no es alterado por las subjetividades de los sujetos que implican en los procedimientos: el sujeto investigador y los individuos que se conocerán. Este enfoque se intenta una indagación examinada del aprendizaje y perdura en el trayecto (Ruiz, 2006).

El presente estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo, todo el período se emano con procesos secuenciales y medios probatorios. Se instruyó con la caracterización de la problemática en concordancia del estímulo organizacional y clima organizacional de la empresa brindadora del servicio de salud, luego posteriormente se plantea los objetivos y las alternativas de solución de la investigación e implantar variables; seguidamente implantó el diseño a consecuencia de contrastar la hipótesis; inmediatamente se someterán las mediciones de variables y observaciones del mismo, usando las técnicas y métodos de la estadística que nos permitirán llegar al objetivo y conclusión.

El nivel de investigación fue descriptiva correlacional. Se menciona que será descriptiva porque pretende detallar las características y propiedades del estímulo y clima organizacional. Los estudios de correlación el objetivo es establecer la existencia de relación con dos o más variables, sin la necesitar conocer cuál sean las variables independientes y dependientes (Yuni & Urbano, 2006).

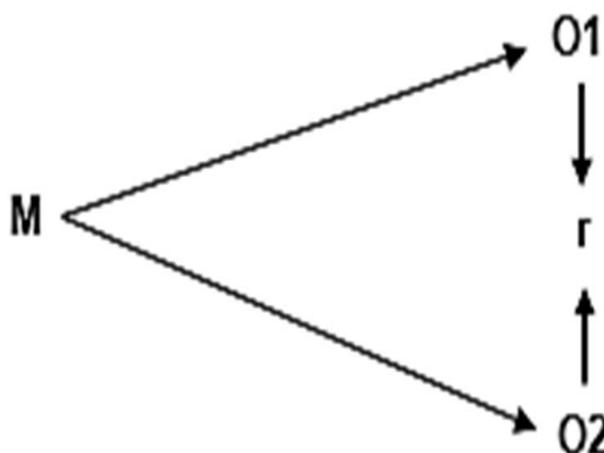
El presente trabajo en estudio, buscó responder problema principal que se presenta en la oficina de seguros. Fundamentalmente afecta directamente al objetivo al aparecer ser el determinar la relación del estímulo organizacional que encuentra íntimamente relacionado con el clima organizacional. Se coloca al detallar y explicar la situación problemática de la entidad buscando parámetros de leyes en general que aprueben concebir las realidades.

## 2.1 Diseño

El diseño del presente estudio corresponde a no experimental. Se podrá conceptualizar como una investigación que se efectúa sin la manipulación de forma deliberada de las variables. El estudio trata de lo que no realizamos modificar de modo de intención la variable independiente para observar su resultado sobre otras variables (Fernández y Baptista, 2014).

Al presente estudio de investigación desarrolló sin alterar la variable del estudio, siendo adentro de su contexto. Se consiguió que los sujetos encuestados, manifiesten con total libertad según a su apreciación objetiva de las variables en estudios.

De este modo el diseño del estudio se representa de la siguiente forma:



Dónde:

M = Constituye a la muestras del estudio

O<sub>1</sub> = Constituye a la observación de las variables estímulo organizacional.

O<sub>2</sub> = Constituye a la observación de las variables del clima organizacional.

r = Representa los indicadores de la correlación en ambas variables.

## **2.2 Variable Operacionalización**

### Variable 1

- Estimulo,

### Dimensiones 1

- Capacitación laboral.
- Calidad de vida laboral.
- Mejora salarial.
- Comunicación

### Variable 2

- clima organizacional.

### Dimensiones 2

- Relaciones interpersonales.
- Estilo de dirección.
- Sentido de pertenencia.
- Disponibilidad de recursos.

Tabla 01  
Operacionalización de Variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
	Conceptual	Operacional			
Estímulo	Los estímulos nos dirige hacia una meta específica, asimismo podrían ser negativos o positivos. No obstante al aplicar los estímulos en el recurso humano provocan desmotivación del mismo por considerarlos negativos (Sosa, 2004).	Se puede sostener que los estímulos son aquellos que posee una influencia sobre un método. En el caso de los seres humanos, estímulo es aquel que genera una respuesta o una reacción del cuerpo.	Capacitación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización de trabajo.</li> <li>• Seguridad en el desempeño laboral.</li> <li>• Satisfacción en el trabajo.</li> </ul>	Ordinal
			Calidad de vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación entre trabajadores.</li> <li>• Menor ausentismo.</li> <li>• Impuntualidad.</li> </ul>	
			Mejora salarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor rotación laboral.</li> <li>• Mayor rendimiento laboral.</li> <li>• Aumento de productividad.</li> </ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor comunicación.</li> <li>• Estabilidad laboral.</li> <li>• Mantenimiento.</li> </ul>	
Clima Organizacional	El clima organizacional, son los constructos multidimensionales, es la representación cognitiva mencionada a la construcción de la interacción mediante, los conocimientos y la circunstancia en la que se encuentra la empresa (Toro, 2009).	Clima Organizacional, el que ha manifestado gran utilidad es el que usa como propiedades fundamentales las apreciaciones que el empleado mantiene de los procedimientos que suceden en un entorno laboral”.	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con sus compañeros de trabajo.</li> <li>• Actitud Laboral.</li> </ul>	Ordinal
			Estilo de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con los jefes.</li> <li>• Relación estímulos y apoyo de los subordinados.</li> </ul>	
			Sentido de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación con la institución.</li> <li>• Responsabilidad con los planes estratégicos.</li> </ul>	
			Disponibilidad de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en equipo para realizar el trabajo.</li> <li>• Productividad de trabajo.</li> </ul>	

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Son conjuntos universales que incluyen todos los entes que conforman el estudio, caracterizándose por contener atributos o caracteres homogéneos (Zamora, 2006).

Son grupos infinitos o finitos de objetos con propiedades en común, para lo cual optara las conclusiones de forma extensivas. Quedando delimitado el problema y objetivos del estudio. Se entiende, que se usara un grupo de individuos con atributos iguales que estarán como objeto del estudio. (Arias, 2006).

La población es el universo del fenómeno del estudio adonde la población cuenta con caracteres similares y da inicio a la información de estudio (Tamayo y Tamayo, 1997).

La presente investigación detalló una población de 40 sujetos que prestan sus servicios en la oficina de seguros asimismo siendo la investigación de estudio correlacional. Las investigaciones correlacionales muy poca veces necesita un muestreo de grandes cantidades. Es aceptable admitir que existen relaciones, se mostrara en nuestro de capacidad moderada de 30 a 100 elementos (Triola, 2009).

Tabla N° 02

Cuadro de distribución de población

CARGOS	N° DE SUJETOS
Jefe de Oficina	1
Secretaria	1
Medico	1
Enfermero (a)	2
Obstetricia	1
Técnico Administrativo	5
Asistente	1
Digitador	28
TOTAL	40

Fuente: Hospital Regional JAMO II-2 - Tumbes

### 2.3.2 Muestra

Considerado como subgrupo de la población, por tanto adquieren las características de aquellas (Zamora, 2006)

Tomando en cuenta que es un subgrupo de la población, lo cual debería contar con sus atributos y propiedades con la condición que permita los procesos de inferencia con destino a la población usando el método inductivo (Kerlinger, 2008).

Por otro lado es un subgrupo específico y reducido que se extraen de la población accesibles (Arias, 2006).

Se expresa que en el ausentismo de cantidad de elementos, no es recomendable la extracción de un muestreo, se tomara la totalidad el 100% de la población, tomando en cuenta la denominación una muestra de tipo

censal (p.93). Por ende se utilizara el muestreo no probalístico (León & Montero, 1993).

Para la presente investigación el criterio de Inclusiones y exclusiones se manifestó de siguiente manera:

- ❖ Criterios Inclusiones: Se consideraron a todos los sujetos de la modalidad de contratos permanentes y contratos contratación de administración de servicios (CAS).
- ❖ Criterios de Exclusiones: No se incluyeron a los trabajadores contratados, modalidad de locación de servicios (Terceros), para cual son sujetos que no tienen una dependencia específica.

El presente estudio por tener una población reducida y limitada asimismo iguales no aplicó pruebas muestreo. Tomando la totalidad, siendo 40 personas de muestras de la oficina de seguro.

Respecto la cantidad del muestreo, la gran parte de los especialistas sugieren mínimo una muestra 40 sujetos constituida. Un conjunto de sujetos menor de treinta lograrían un estimado errado del nivel de relación existente entre variables (Triola, 2009).

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

El recogimiento de la información envuelve en tres dinamismos relacionados entre sí:

- a) Elegir un instrumento o técnica del recojo de la información en los utilizables del escenario del estudio donde se inserta nuestro estudio, o la elaboración de uno, el instrumento debería ser válido y confiable, caso contrario no podríamos basarnos en el resultado.

- b) Emplear el instrumento para recoger la información. conseguir percepciones, medición y registro de la variable, hechos, contenidos, niveles o cosas que arrojen la utilidad para el estudio.
- c) Disponer el análisis, medición y registro conseguidos para la observación debidamente correcta (Hernández, 1991).

El fin del recogimiento de la información, es conseguir datos reales, oportunos y de gran importancia para la creación de implantar sugerencias y propuesta que van a lograr mejoras como propósito del estudio.

Las metodologías del recojo de la información son diferentes formas para contener datos, por ejemplo: las observaciones directas, las encuestas en sus dos maneras (entrevistas o cuestionarios), estudios documentales, y otros. El instrumento tiene como medio materiales que aplican para recolectar y acumular los datos, ejemplos: escala de actitudes u opinión, grabadores, cuestionario, ficha, cuestionario, guía de entrevista, etc (Arias, 2006).

#### 2.4.1 Técnica de encuesta

La técnica dependerán del escenario de la comprensión adecuada, de los exigencias exacta, así como las habilidades e inteligencias del responsable del estudio de ejecutar la técnica (Bunge, 2002).

Las encuestas son técnicas que intenta conseguir datos que nos proporciona un conjunto muestral de individuos respecto de los mismos, o relacionado a un argumento específico (Arias, 2006).

Aunado a esto la técnica del estudio es el conjunto de procesos vinculados al estudio y los recursos disponibles, apropiado a la creación de los datos oportuno para el estudio. Se eligió la encuesta siendo una técnica del estudio establecida por un muestreo específico de una población específica, permitirán dar a conocer valoraciones subjetivas, sugerencias, culturas, cualidades y otros.

#### 2.4.2 Instrumento cuestionario

Define el cuestionario la construcción de interrogantes en relación con los objetivos, formato escrito de cuestiones o un documento, podría ser de varios tipos: dicotómicos, comparación por pares y de alternativa múltiple de elección forzada, de respuestas abiertas (Sánchez y Reyes, 2015).

El cuestionario es un grupo de preguntas referido a una o más variables que se medirán (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El instrumento que se aplicó concierne un cuestionario, tipo escala de Likert, tomando cinco alternativas de respuestas apropiadamente cuantificadas para luego ser procesadas a un programa estadístico SPSS 24.

La manera de la encuesta que se efectuó de modalidad escrita a través de un formato o instrumento con una relación de interrogantes. Se le llama cuestionario conducido para ser llenado por los encuestados, sin que intervenga el encuestador (Arias, 2006).

Para el presente estudio, se construyó un instrumento denominado cuestionario, expresado con 48 preguntas, 5 opciones de contestación escala de Likert; identificado la parte superior el nombre de la variable, consecutivamente se muestra un prefacio, posteriormente se encontraron indicaciones para el llenado. El mencionado instrumento se recogió información de los sujetos encuestados de la oficina de seguros del nosocomio.

La elaboración del cuestionario para la variable independiente conformada por cuatro dimensiones: Capacitación laboral (6 ítem), Calidad de vida laboral (6 ítem), Mejora salarial (6 ítem), Comunicación (6 ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veinticuatro ítem, para la variable de estudio Estimulo.

Asimismo la variable clima organizacional fue integrada por cuatro dimensión: Relación interpersonal (6 ítem), Estilos de dirección (6 ítem), Sentidos de pertenencia (6 ítem), Disponibilidad de recursos (6 ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veinticuatro ítem, para variable del clima organizacional.

### 2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento

#### 2.4.3.1 Validez de los instrumentos

Un argumento complicado y discutido sin embargo, debería ser alcanzado por todo el instrumento que aplicamos. En tal sentido, precisan la validez como atributos que nos muestran si constamos con la medición que implantemos que hacemos las mediciones y plantearemos las preguntas ¿Estas midiendo lo que implantaste en la medición?, si corresponde así su medida es válida, caso contrario indiscutiblemente no tiene validez. Es innecesario estudiar la validez tarde o temprano investigar sobre el escenario y significado de las mismas variables. (Kerlinger & Howard, 2002)

La validez del instrumento determina el contenido del cuestionario para evaluar las propiedades para lo que fue elaborado como responsable del investigador del curso del desarrollo de la investigación.

Concluyeron la validación referente al nivel que supuestamente los instrumentos de medición, evalúa las variables a punto de concordancia con los especialistas del tema (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La validación del juicio de expertos, señalan que el instrumento se introduce a revisiones por los asesores según la especialidad de la materia que tengan el grado académico apropiado, por lo expuesto el cuestionario a usar se validarán por juicio de expertos, por lo cual posteriormente se procederá a probar el grado de confiabilidad (Streiner & Norman, 2008).

El presente trabajo de investigación se aplicó al contenido validez por juicio de expertos, con el conocimiento de la materia del tratado. Evaluaremos claridad del instrumento, pertinencia y objetividad.

#### Confiabilidad

Se indujo una prueba piloto de evaluación al instrumento con diez empleados determinando la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo resultado ,921 al nivel excelente, calculado mediante las varianzas de ítem y la varianzas de los puntajes totales.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se usó en nuestros análisis de datos lo siguiente:

Estadísticas Descriptivas:

- ❖ Elaboración de cuadros estadísticos
- ❖ Construcción figuras estadísticos
- ❖ Se realizara las conclusiones considerando los objetivos planteados y resultados conseguidos.

Estadísticas Inferenciales:

Para los procesamientos y los resultados conseguidos a través de las estadísticas descriptivas y las contrastaciones de las alternativas de solución.

Se usó la prueba normalidad de Kolmogorov - Smirnov con un grado del 5% de significancia, para un muestral que mide en funciones acumuladas observadas de la variables estímulo y clima organizacional obteniendo un ajuste a la Distribución no paramétrica.

### **2.6. Aspectos éticos**

Se protegerá las identificaciones de todos los individuos del estudio, considerando las éticas pertinentes, como privacidad, participación libre y la información anónima.

- ❖ Anonimidad: Se mantuvo en confidencialidad del primer instante de la investigación.
  
- ❖ Libre participación: Concerniente a la colaboración de los interesados sin ninguna presión, pero estimulándolos la importancia del estudio.
  
- ❖ Confidencialidad: La obtención de la información no será divulgada ni revelada para cualquier otro fin.

### III. RESULTADOS

#### Confiabilidad

Para establecer las confiabilidades internas de los instrumentos para este estudio se empleó el Alpha de Cronbach.

#### Estímulo y Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,930</u>	<u>48</u>

Los resultados son de 0.930, de acuerdo a su fiabilidad de estímulo y clima organizacional se expresa como EXCELENTE.

#### Estimulo

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,802</u>	<u>24</u>

Los resultados son de 0.802, de acuerdo a su fiabilidad de estímulo se expresa como EXCELENTE.

#### Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,926</u>	<u>24</u>

Los resultados son 0.926, de acuerdo a su fiabilidad de clima organizacional se expresa como EXCELENTE.

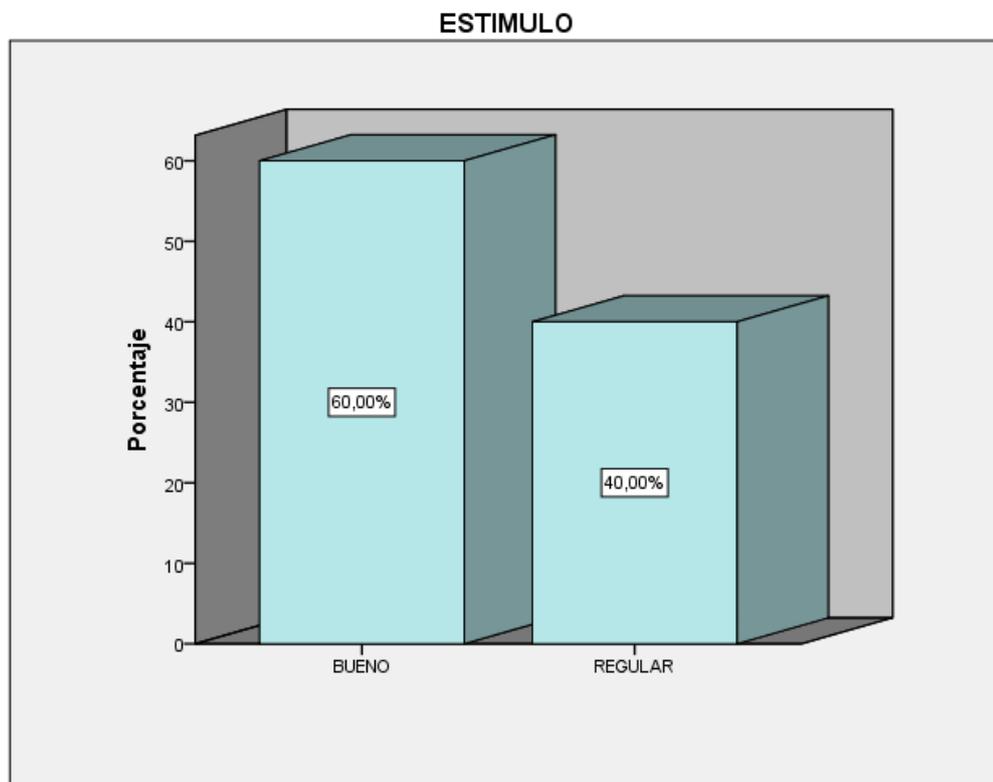
## Resultados descriptivos

Tabla 3

Niveles de la variable 1 Estimulo

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	BUENO	24	60,0	60,0	60,0
	REGULAR	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 1



Descripción:

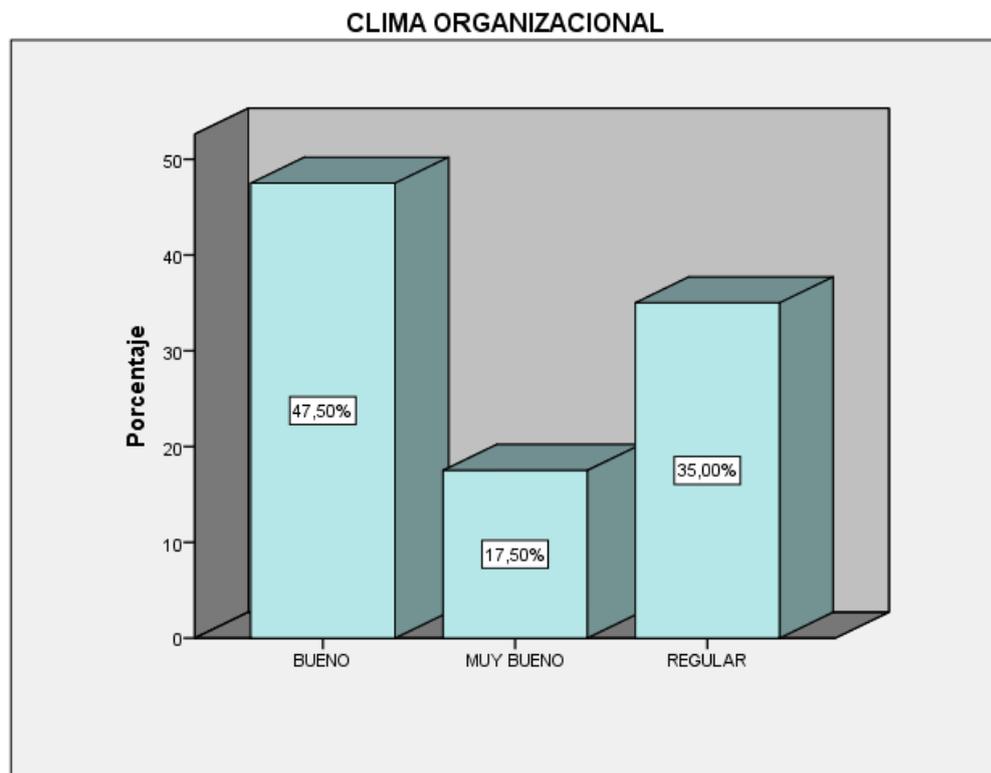
Como se visualiza en la tabla 1 y figura 1, del total de los encuestados, el 60% aprecia el nivel de la variable estimulo es bueno, si embargo el 40% de ellos opinan que es regular, asimismo en los niveles deficiente y muy bueno se obtuvo como resultado 0%.

Tabla 4

Niveles de la variable 2 Clima Organizacional

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	BUENO	19	47,5	47,5	47,5
	MUY BUENO	7	17,5	17,5	65,0
	REGULAR	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 2



Descripción:

Como se visualiza en la tabla 2 y figura 2, del total de los encuestados, el 47,50 % aprecia los niveles de la variable clima organizacional es bueno, sin embargo 17,50% opinan muy bueno, 35% manifestaron regular, asimismo en el nivel deficiente se obtuvo como resultado 0%.

Prueba Normal

En la presente estudio se usó la pruebas normal de Kolmogorov-Smirnou que a continuación detallamos:

Tabla 5

Kolmogorov-Smirnov		Estimulo
N		40
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	73,40
	Desviación estándar	10,843
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,145
	Positivo	,131
	Negativo	-,077
Estadístico de prueba		-,145
Sig. asintótica (bilateral)		,034 <sup>c</sup>

Figura 3  
Estimulo

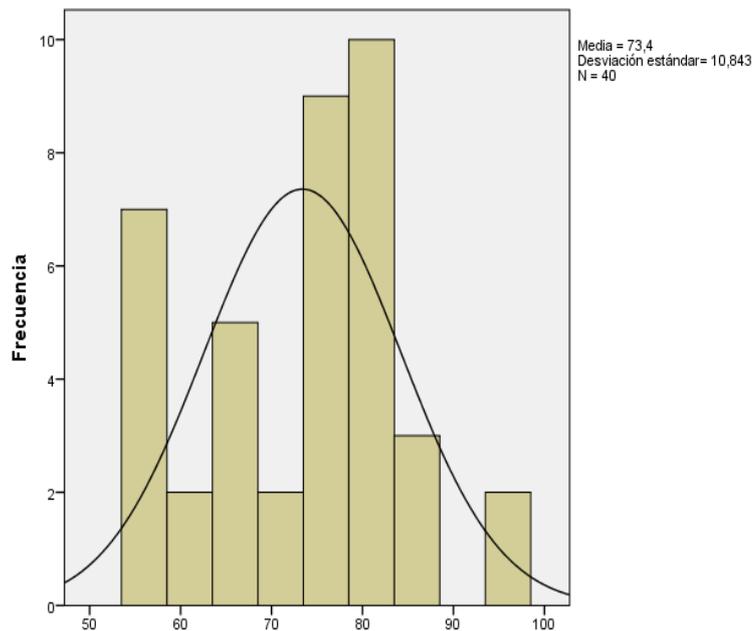
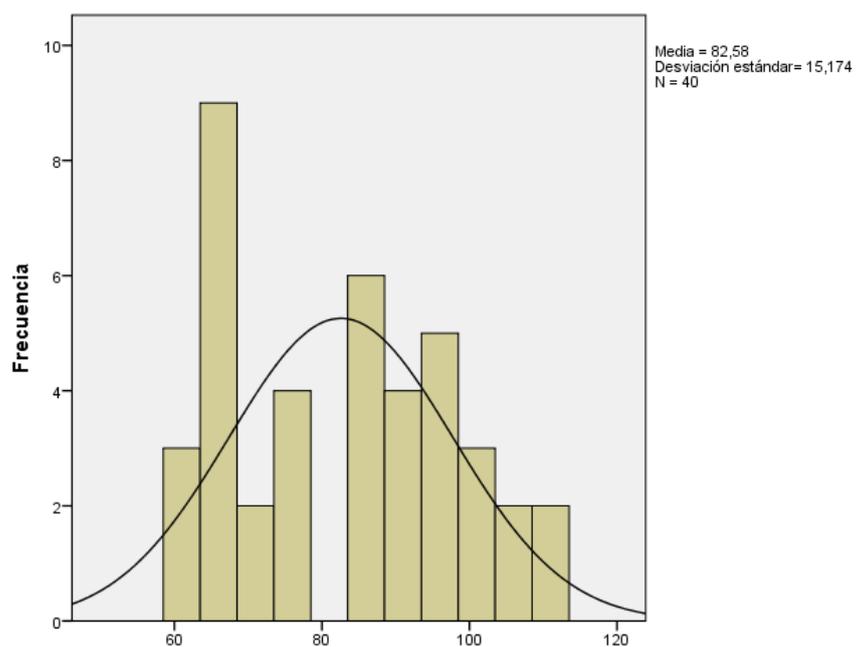


Tabla 6

Kolmogorov-Smirnov		Clima Organizacional
N		40
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	82,58
	Desviación estándar	15,174
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,146
	Positivo	,146
	Negativo	-,112
Estadístico de prueba		,146
Sig. asintótica (bilateral)		,031 <sup>c</sup>

Figura 4

Clima Organizacional



Descripción:

En las Tablas 5 y 6, apreciamos los resultados de la prueba de la normalidad (kolmogorov-smirnov) de las variables estímulo y clima organizacional, notándose que los niveles de significancia, los valores es menor al 5% de la significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en estas variables; demostraron la distribución de forma no normal, se determina usar pruebas no paramétricas para el análisis de la correlación de las variables en este suceso usaremos al estadístico de Rho de Spearman.

Resultados inferenciales

Correlación general

Correlación entre las variables estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018.

Tabla 7

		Correlaciones		
			Estimulo	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estimulo	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Descripción:

En la tabla 7 la correlación entre el estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018, fue una relación de 0,742 es alta y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

### Prueba de hipótesis general

H<sub>i</sub>: El estímulo se relaciona significativamente con el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

H<sub>0</sub>: No se relaciona significativamente el estímulo y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  H<sub>0</sub> Rechazamos

Si  $p > 0.05$  H<sub>0</sub> Aceptamos

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ( $0,000 < 0.01$ ) entre el estímulo y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>i</sub>). Asimismo mientras más alta, sea la correlación se considera que si existe estímulo y un mejor clima organizacional en la unidad de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes 2018.

### Correlación específica 1

Correlación entre capacitación laboral y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Tabla 8

		Correlaciones		
			Capacitación Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Capacitación Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,398*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	40	40
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,398*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción:

En la tabla 8 la correlación entre la capacitación laboral y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018, fue una relación de 0,398 es baja y significativa al nivel 0.05 (Sig. = 0,011 < 0.05).

Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: La capacitación laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

H<sub>0</sub>: No se relaciona significativamente la capacitación laboral y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  H<sub>0</sub> Rechazamos

Si  $p > 0.05$  H<sub>0</sub> Aceptamos

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa (0,011 < 0.05) entre la capacitación laboral y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>). Asimismo mientras más baja, sea la correlación se considera que no se está dando la capacitación laboral adecuada por lo tanto el clima organizacional es bajo en la unidad de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes 2018.

Correlación específica 2

Correlación entre calidad de vida laboral y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Tabla 9

		Correlaciones		
			Calidad de vida Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de vida Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

#### Descripción:

En la tabla 9 la correlación entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018, fue una relación de 0,709 es alta y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

#### Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: La calidad de vida aboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

H<sub>0</sub>: No se relaciona significativamente la calidad de vida aboral y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

#### Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  H<sub>0</sub> Rechazamos

Si  $p > 0.05$  H<sub>0</sub> Aceptamos

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa (0,000 < 0.01) entre la calidad de vida aboral y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la

hipótesis alternativa ( $H_2$ ). Asimismo mientras más alta, sea la correlación se considera que si existe calidad de vida laboral y un mejor clima organizacional en la unidad de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes 2018.

### Correlación específica 3

Correlación entre la mejora salarial y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Tabla 10

		Correlaciones		
			Mejora Salarial	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Mejora Salarial	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

### Descripción:

En la tabla 10 la correlación entre la mejora salarial y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018, fue una relación de 0,519 es moderada y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,001 < 0.01).

### Prueba de hipótesis específica 3

$H_3$ : La mejora salarial se relaciona significativamente con el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

$H_0$ : No se relaciona significativamente la mejora salarial y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$   $H_0$  Rechazamos

Si  $p > 0.05$   $H_0$  Aceptamos

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ( $0,001 < 0.01$ ) entre la mejora salarial y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_3$ ). Asimismo la correlación es moderada se considera que si existe mejora salarial y un clima organizacional medio en la unidad de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes 2018.

Correlación específica 4

Correlación entre la comunicación y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Tabla 11

		Correlaciones	
			Clima Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	,612**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

Descripción:

En la tabla 11 la correlación entre la comunicación y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018, fue una relación de 0,612 es alta y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,001 < 0.01).

#### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>4</sub>: La comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

H<sub>0</sub>: No se relaciona significativamente la comunicación y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  H<sub>0</sub> Rechazamos

Si  $p > 0.05$  H<sub>0</sub> Aceptamos

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ( $0,000 < 0.01$ ) entre comunicación y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>4</sub>). Asimismo mientras más alta, sea la correlación se considera que si existe comunicación y un mejor clima organizacional en la unidad de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

En la tabla 7 se observa el resultado de la correlación entre la variables estímulo y clima organizacional sobre los trabajadores estudiados en la oficina de seguros, se obtuvo una correlación alta de  $Rho= 742^{**}$  siendo el valor de  $p=0.000<0.01$  lo que comparado de 1%; al ser menor no lleva impugnar la hipótesis general nula  $H_0$  aceptando la hipótesis general positiva  $H_i$ , sobre que si existe correlación entre estímulo y clima organizacional en un nivel muy significativo, se evidencia lo encontrado por Espichan (2017) quien en su estudio llegó a la conclusión entre clima organizacional y la satisfacción laboral con un resultado de correlación alto  $Rho=0.749^{**}$  Al respecto Vidaurre, (2009). “El estímulo es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad” (p.51)

En la tabla 8 se observa el resultado de la correlación entre la dimensión capacitación laboral de la variable estímulo y la variable clima organizacional sobre los trabajadores estudiados en la oficina de seguros, se obtuvo una correlación baja de  $Rho= 398^*$  siendo el valor de  $p=0.011<0.05$  lo que comparado de 5%; al ser menor no lleva rechazarla la hipótesis específica nula  $H_0$  aceptando la hipótesis específica positiva  $H_1$ , sobre que si existe correlación entre capacitación laboral y clima organizacional en un nivel significativo. Al respecto el argumento de utilidad principal adentro de las compañías, ya que las mismas buscan conseguir que los individuos se encuentre totalmente capacitados, que cumplan con los innumerables expectativas apropiadas para sus puestos laborales y logren obtener el posicionamiento a la entidad en que trabajan en todos los ámbitos que corresponden a la competencia del mundo comercial con relación a su rubro mercantil (Chiavenato, 2003).

En la tabla 9 se aprecia el resultado de la correlación entre la dimensión calidad de vida laboral de la variable estímulo y la variable clima organizacional sobre los trabajadores estudiados en la oficina de seguros, se obtuvo una correlación alta de  $Rho= 709^{**}$  siendo el valor de  $p=0.000<0.01$  lo que comparado de 1%; al ser menor no lleva rechazar la

hipótesis específica nula  $H_0$  aceptando la hipótesis específica positiva  $H_2$ , sobre que si existe correlación entre calidad vida laboral y clima organizacional en un nivel significativo, Al respecto hace necesario resaltar las escuelas humanistas marcan lo interesante que es el bienestar de las necesidades del individuo en la compañía, a disposición de la eficiencia y eficacia empresariales, los estándares, ideologías que receptionan como importante la calidad de vida laboral señalan, con novedosos manifestaciones, en un mismo sentido. (Rentería, 2015)

En la tabla 10 se aprecia el resultado de correlación entre la dimensión mejora salarial de la variable estímulo y la variable clima organizacional sobre los trabajadores estudiados en la oficina de seguros, se obtuvo una correlación moderada de  $Rho= .519^{**}$  siendo el valor de  $p=0.001<0.01$  lo que comparado de 1%; al ser menor no lleva rechazar la hipótesis específica nula  $H_0$  aceptando la hipótesis específica positiva  $H_3$ , sobre que si existe correlación entre mejora salarial y clima organizacional en nivel significativo, Al respecto para otras instituciones que usan el valor económico para agradar y hacer permanecer al empleado apropiado en cada cargo y no como elemento de incentivo del mismo. De otro modo, estas compañías mantienen principios salariales, solventar a los empleados los sueldos de competencia en el sector empresarial o en su zona geográfica el único objetivo es conservar capacitado (Chiavenato, 2003).

En la tabla 11 se aprecia el resultado de correlación entre la dimensión comunicación de la variable estímulo y la variable clima organizacional sobre los trabajadores estudiados en la oficina de seguros, se obtuvo una correlación moderada de  $Rho= .612^{**}$  siendo el valor de  $p=0.001<0.01$  lo que comparado de 1%; al ser menor no lleva rechazar la hipótesis específica nula  $H_0$  aceptando la hipótesis específica positiva  $H_4$ , sobre que si existe correlación entre comunicación y clima organizacional en un nivel significativo, Al respecto la comunicación es el intermediario que accede dirigir los comportamientos personales y constituir enlaces personales que

colaboren a las labores unidos con el propósito de lograr los objetivos” (p.55). Asimismo el autor rescata que los medios de comunicación como un vínculo entre los colaboradores para interactuar entre si para lograr un propósito en la organización (Trelles, 2001).

## V. CONCLUSIONES

Se estableció que existe relación significativa entre el estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros, lo cual se comprobó con el estadístico de Rho de Spearman  $.742^{**}$  (Sig.=  $.000 < .01$ ), precisa una correlación alta, directa y significativa al nivel  $.01$ . Los resultados mostraron también un predominio del nivel de estímulo bueno con un  $47.50\%$  y una prevalencia del nivel de clima organizacional bueno con el  $47,50\%$ . Asimismo con la evidencia de los resultados de ambas variables se concluyó que a mayor estímulo mayor clima organizacional en la oficina de seguros, con un nivel de confianza de  $99\%$ .

Se estableció que existe relación significativa entre capacitación laboral y el clima organizacional en la oficina de seguros, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman  $.398^*$  (Sig.=  $.011 < .05$ ), precisa una correlación baja, directa y significativa al nivel  $0,05$ . Asimismo con la evidencia de los resultados de se concluyó que a mayor capacitación laboral mejor es la percepción del clima organizacional en la oficina de seguros, con un nivel de confianza de  $95\%$ .

Se estableció que existe relación significativa entre calidad de vida laboral y el clima organizacional en la oficina de seguros, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman  $.709^{**}$  (Sig.=  $.000 < ,01$ ), precisa una correlación alta, directa y significativa al nivel  $.01$ . Asimismo con la evidencia de los resultados se concluyó que a mayor calidad de vida laboral mayor clima organizacional en la oficina de seguros, con una confianza de  $99\%$ .

Se estableció que existe relación significativa entre mejora salarial y el clima organizacional en la oficina de seguros, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman fue de  $.519^{**}$  (Sig.=  $.001 < ,01$ ), precisa una correlación moderada, directa y significativa al nivel  $.01$ . Asimismo con la evidencia de los resultados se concluyó que a mayor mejora salarial mayor clima organizacional en la oficina de seguros, con una confianza de  $99\%$ .

Se estableció que existe relación significativa entre la comunicación y el clima organizacional en la oficina de seguros, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman  $.612^{**}$  (Sig.=  $.000 < .01$ ), precisa una correlación alta, directa y significativa al nivel  $.01$ . Asimismo con la evidencia de los resultados de se concluyó que a mayor comunicación mayor clima organizacional en la oficina de seguros, con una confianza de 99%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. La jefatura de la oficina de seguros del nosocomio debe implementar en sus planes estratégicos institucionales el reconocimiento de los logros a los colaboradores por haber cumplido con los objetivos y metas de tal forma como incremento salarial, ascensos, premios, los cuales ayudara a los trabajadores se encuentren estimulado y con un clima organizacional optimo que permitirán que desarrollen sus actividades de la mejor manera.
2. La jefatura de la oficina de seguros debería asegurarse que las capacitaciones laborales se cumplan y cuenten con las expectativas del puesto de trabajo de cada uno de los servidores de la institución a fin de estimular a los integrantes y mejoras el clima laboral en beneficio del usuario internos y de la sociedad de la región.
3. La jefatura de la oficina de seguros. Teniendo como referente la calidad de vida laboral para mejorar el clima organizacional, en favor del pueblo tumbesino, proponemos darle más importancia a estos tipos de sugerencias con el objetivo de diferenciarnos de las instituciones de los sectores públicos.
4. Sugerimos a la jefatura de la oficina de seguros, que la mejora salarial y el clima organizacional deben estar relacionado en todo momento con el fin de ofrecer un buen servicio administrativo hospitalario en la totalidad de las instituciones públicas para conseguir los objetivos así mismo fortaleciendo el servicio brindado a los usuarios locales.
5. La jefatura de la oficina de seguros debería mantener la comunicación con el personal que la conforma y con él; tratar de solucionar de manera inmediata los conflictos que puedan intervenir en el trabajo de los servidores; animar las cooperaciones entre los miembros que conforman los equipos de trabajo.

## VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Ball, S. (1989). *La micropolítica de la escuela*. Barcelona: UAB
- Bazán, D. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*. (Tesis para optar el grado de maestra). Universidad Cesar Vallejo, Rioja, Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1272>
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bunge, M. (2002). *La Investigación Científica*. México D.F.: McGraw Hill.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México D.F: Trillas.
- Bruzal, F. (2016). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management - 2016*. (Para optar el grado de magister). Universidad Montemorelos, México.  
[http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/801/tesis%20final\\_fabiola%20bruzual.pdf?sequence=1&isallowe](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/801/tesis%20final_fabiola%20bruzual.pdf?sequence=1&isallowe)
- Certo, S. (2001). *Administración moderna*. Bogotá: Prentice Hall.
- Chiang, M. Martin, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organización y la satisfacción laboral*. Madrid: UCM.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del talento Humano*. McGraw-Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial Mc Graw- Hill. Octava edición.
- Dolan, S. & Martin, I. (2002). *Los 10 mandamientos para la dirección de personas*. Ed. Gestión 2000. España.
- Espichan, L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8577>

Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. 2° edición. Ed. Trillas. México.

Fuentes, R. (2003). *La investigación académica sobre comunicación en México*. Ed. ITESO. México.

Flores, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico- Lima, Perú.

<https://es.scribd.com/document/346448288/27049830>

Gallardo, J. (2002). *Evaluación económica y financiera*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. Hall.

<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/MPO/ADVD0001155.pdf>

González, C. (1997). *La comunicación efectiva*.

[https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ta edición) México, McGraw Hill.

Hernández R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Kerlinger, F., & Howard, L. (2002). *Investigación del comportamiento, métodos de investigación en ciencias sociales*. (Vol. Cuarta Edición). México: Mc Graw Hill Editores. México.

León, & Montero. (1993). *Diseño de investigaciones*. Madrid. Mc Grau-Hill.

Likert, R. (1975). *Teoría del Clima Organizacional*. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.

Muñiz, R. (2010). *Marketing en el Siglo XXI*. 5ª Edición. Perú.

Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad de Chile, Santiago.

Peralta, C. (2017). *Capacitación en desarrollo personal y mejoramiento del clima organizacional en los trabajadores de la Sub Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Provincial de Tumbes- 2015*.

- (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Pulido, C. (2003). *Clima organizacional: Una medida del éxito*.
- Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Revista del Centro de Educación. Brasil.
- Renteria, J. (2015). *Aplicación de estímulos para mejorar el clima organizacional en las empresas farmacéuticas ubicadas en el distrito de Piura, 2015*. (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Nacional de Piura, Perú.  
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/589?show=full>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Octava Edición. México: Prentice.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15a ed.). México D.F: Editorial Pearson.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional* (Sexta ed.). México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Ruiz, A. (2006). *Diagnóstico de situaciones y problemas locales*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.
- Streiner, D. & Norman, G. (2008). *Health measurement scales: a practical guide to their development and use*. (4ta edición ed.). New York, USA: Oxford University Press.
- Sánchez, S. (2011). *Paradigmas y Contraste de Hipótesis*. La Cuarta Vía. Lima-Perú.
- Silvera, H. & Alarcón, A. (2015). *Influencia de los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano, caso hospital regional de Ayacucho*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Perú.  
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/831>
- Sosa, D. (2004). *Diferencia ente estímulo y Motivación*. Recuperado de <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=525>
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2ª ed.). Lima: Diograf.

- Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.
- Toro, F. (2009). *Clima organizacional y productividad laboral*. Recuperado <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/clima-organizacional-productividad-herramientas.pdf>
- Trelles, I. (2001). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Comunicación social edición y publicaciones. España.
- Triola, M. (2009). *Estadística*. (10°.ed.). México. Pearson Educación.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F: El Manual Moderno.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Valdés, L. (2005). *Planeación estratégica con enfoque sistémico*. México D.F: Fondo Editorial FCA.
- Velaz, J. (1996). *Motivos y motivaciones en la empresa*. Recuperado <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782676>
- Vega, L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional Cuna Más – oficina de coordinación Tumbes – 2017*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Yuni, J. & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
- Zamora, M. (2006). *Estadística Descriptiva*. Lima: San Marcos.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis para optar el grado de master). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

## ANEXO 1

### ENCUESTA SOBRE ESTIMULO

#### Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si existe relación el estímulo y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018.

#### Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

#### Cargo:

Funcionario	(     )
Jefe	(     )
Administrativo	(     )
Técnico	(     )
Asistencial	(     )

#### Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar el estímulo organizacional y clima organizacional. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marca con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>CAPACITACION LABORAL / AUTORREALIZACION EN EL TRABAJO</b>						
1	Considera que la autorrealización de trabajo es parte de la capacitación laboral.					
2	Los colaboradores que laboran en la oficina de seguros cumplen con la autorrealización de trabajo.					
<b>SEGURIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL</b>						
3	Cree usted que la institución está brindando seguridad en el desempeño laboral en las actividades que desarrolla.					
4	Siente que está siendo protegido laboralmente por la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes.					
<b>SASTIFACCION EN EL TRABAJO</b>						
5	La satisfacción en el trabajo es parte del estímulo laboral por su naturaleza en la oficina de seguros del hospital.					
6	Considera usted, la satisfacción de trabajo es parte del salario que percibe.					
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL / COOPERACION ENTRE TRABAJADORES</b>						
7	Existe la cooperación entre trabajadores en la oficina de seguros del hospital.					
8	La cooperación entre trabajadores es constante en la oficina de seguros del hospital.					
<b>MENOR AUSENTISMO</b>						
9	El ausentismo de trabajadores es mínimo en la oficina de seguros del hospital.					
10	El factor remunerativo es fundamental para tener un menor ausentismo de personal en la oficina de seguros del hospital.					
<b>IMPUNTUALIDAD</b>						
11	La impuntualidad no permite lograr con los objetivos y metas de la oficina de seguros del hospital.					

12	El personal que labora en la oficina de seguros del hospital se caracteriza por su impuntualidad.					
<b>MEJORA SALARIAL / MENOR ROTACION LABORAL</b>						
13	La rotación laboral es mínima en la oficina de seguros del hospital debido a la satisfacción laboral de sus colaboradores.					
14	El clima laboral es un factor importante para una rotación laboral mínima.					
<b>MAYOR RENDIMIENTO LABORAL</b>						
15	Las capacitaciones es el resultado de un mayor rendimiento laboral.					
16	La jefatura de la oficina de seguros del hospital reconoce al servidor con mayor rendimiento laboral.					
<b>AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD</b>						
17	Considera que el aumento de la productividad está relacionado con el aprendizaje y las capacitaciones dadas por la institución.					
18	El salario que percibe va acorde con el aumento de la productividad.					
<b>COMUNICACIÓN / MAYOR COMUNICACION</b>						
19	Existe mayor comunicación entre los colaboradores y la jefatura de la oficina de seguros del hospital.					
20	Considera que la comunicación es importante para la interacción con los trabajadores de la oficina de seguros del hospital.					
<b>ESTABILIDAD LABORAL</b>						
21	Cuenta con estabilidad laboral en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2					
22	La estabilidad laboral es administrada por alta dirección de la institución					
<b>MANTENIMIENTO</b>						
23	La institución cumple con el mantenimiento de los equipos asignados a la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2					
24	Existe algún equipo de colaboradores que se encarguen de brindar el mantenimiento a los enseres y maquinarias institución.					

## ANEXO 2

### ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si existe relación el estímulo y el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2, Tumbes, 2018.

#### Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

#### Cargo:

Funcionario	(     )
Jefe	(     )
Administrativo	(     )
Técnico	(     )
Asistencial	(     )

#### Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar el estímulo organizacional y clima organizacional. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marca con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de:

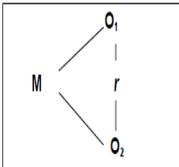
1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>RELACIONES INTERPERSONALES / RELACION CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>						
1	Considera muy buena la relación con sus compañeros de trabajo en la oficina de seguros del hospital JAMO II-2					
2	Participa usted en las actividades de integración laboral realizadas por la institución.					
3	Cree usted que las relaciones con sus compañeros de trabajo son las adecuadas.					
<b>ACTITUD LABORAL</b>						
4	Se maneja buena actitud laboral entre los integrantes de la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2					
5	La actitud laboral que se emplea es la adecuada para el desarrollo de las actividades asignadas.					
6	Considera usted que la actitud laboral que se practica en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 es buena para lograr con el objetivo.					
<b>ESTILO DE DIRECCION / RELACION CON LOS JEFES</b>						
7	Considera la relación del jefe con el personal es la adecuada para lograr conseguir el objetivo planificado.					
8	La jefatura de la oficina de seguros mantiene excelente relación de compañerismo con el personal a cargo.					
9	Cree usted que el jefe debe supervisar la zona de trabajo de los integrantes de la oficina de seguro del hospital regional JAMO II-2					
<b>RELACION ESTIMULOS Y APOYO DE LOS SUBORDINADOS</b>						
10	La cooperación es la acción que el personal se encuentra estimulado y genera el compañerismo.					
11	Cree usted, que los estímulos se dan con frecuencia y son relacionados con el apoyo entre miembros de la institución.					
12	La jefatura estimula la eficiencia a los integrantes de la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2					

<b>SENTIDO DE PERTENENCIA / IDENTIFICACION CON LA INSTITUCION</b>					
13	Usted se siente identificado con al organización				
14	Considera que el personal de la institución es la representación de la organización				
15	Cree usted que la identificación con la institución es parte del buen clima laboral				
<b>RESPONSABILIDAD CON LOS PLANES ESTRATEGICOS</b>					
16	Considera que la entidad cumple con los objetivos propuestos en los planes operativos institucionales.				
17	Existe alguna política que le obligue a la institución cumplir con el desarrollo del plan estratégico.				
18	El personal se siente comprometido con la responsabilidad de los planes estratégicos de la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2				
<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS / INFORMACION EN EQUIPO PARA REALIZAR EL TRABAJO</b>					
19	Participa usted en las tomas de decisiones de la jefatura de seguros del hospital regional JAMO II-2.				
20	La información llega de manera directa a los equipos de trabajo para la solución laboral.				
21	La oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 contara con la disponibilidad de información de los equipo para realizar el trabajo de inmediato.				
<b>PRODUCTIVIDAD DE TRABAJO</b>					
22	Considera usted que la productividad de trabajo es el esfuerzo personal de la actividad que desarrolla en cumplimiento con los planes estratégicos.				
23	El salario que percibe va acorde con la productividad de trabajo.				
24	Cree usted que la productividad es parte de la motivación laboral.				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II - 2 TUMBES, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INFORMACION
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué manera el estímulo se relaciona con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018?.</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018?.</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018?.</p> <p>¿Qué relación existe entre la mejora salarial y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018?.</p>	<p><b>Objetivos Generales:</b></p> <p>Determinar la relación entre los estímulo y el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la capacitación laboral y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la mejora salarial y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y el</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>H<sub>i</sub>: El estímulo se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>H<sub>0</sub>: No se relacionan significativamente El estímulo se relacionan significativamente con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: La capacitación laboral se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>H<sub>2</sub>: La calidad de vida laboral se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>ESTIMULO</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación Laboral.</li> <li>- Calidad de Vida Laboral.</li> <li>- Mejora Salarial.</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Relaciones Interpersonales</li> <li>- Estilo de Dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorrealización de trabajo.</li> <li>- Seguridad en el desempeño laboral.</li> <li>- Satisfacción en el trabajo.</li> <li>- Cooperación entre trabajadores.</li> <li>- Menor ausentismo.</li> <li>- Impuntualidad.</li> <li>- Menor rotación laboral.</li> <li>- Mayor rendimiento laboral.</li> <li>- Aumento de productividad.</li> <li>- Mayor comunicación.</li> <li>- Estabilidad laboral.</li> <li>- Relación con sus compañeros de trabajo.</li> <li>- Actitud laboral.</li> <li>- Relación con los jefes.</li> <li>- Relación estímulos y apoyo de los subordinados.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo Investigación Correlacional</li> <li>2. Método Cuantitativo</li> <li>3. Diseño Descriptivo Correlacional</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Población 40 sujetos</li> <li>4. Muestra Se trabajara con los 40 debido que la cantidad de sujetos es pequeña por lo tanto la muestra será censal ya que se obtendrá la misma cantidad de población y muestra.</li> </ol>

<p>¿Qué relación existe entre la comunicación y el clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018?</p>	<p>clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>Identificar los niveles del estímulo en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>Identificar los niveles del clima organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p>	<p>H<sub>3</sub>: La mejora salarial se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p> <p>H<sub>4</sub>: La comunicación se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en la oficina de Seguros del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, 2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentido de pertenencia.</li> <li>- Disponibilidad de Recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación con la institución.</li> <li>- Responsabilidad con los planes estratégicos.</li> <li>- Información en equipo para realizar el trabajo.</li> <li>- Productividad de trabajo.</li> </ul>	<p>5. Técnicas Encuestas</p> <p>6. Instrumento Cuestionario</p>
--	--	--	--	--	--	---

**“ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES, 2018”.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACION
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													64								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														67							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													62								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													65								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.													63								





## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de la encuesta que el investigador Guillermo Flores Aristo Antonio usara para su trabajo de tesis "ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2, TUMBES 2018"

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

31 de Mayo de 2018

  
.....  
Mg. Yesenia Coronado Luna  
.....  
DNI 41227728  
.....

# C.P.C. Yesenia Cornejo Luna



C.P.C. Yesenia Cornejo Luna

DNI N° 41227728

[yeseniaci2@hotmail.com](mailto:yeseniaci2@hotmail.com)

072-525836 - 969607781 - #969607781

## Resumen:

Profesional con Aprox. 05 años de experiencia en Administración Pública y 02 años en Empresas Privadas; responsable, puntual, y honesta; con capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, utilizo técnicas y estrategias para solucionar problemas aplicando buenas relaciones interpersonales y sociales, con disponibilidad inmediata.

## DATOS PERSONALES

Domicilio : Urb. Sto. Domingo Mz. Q Lote 07 - Tumbes  
Edad : 33 años  
Estado Civil : Casada.  
Nivel de Estudios: Superior  
Profesión : Contadora Publica Colegiada  
Disponibilidad : Inmediata

## ESTUDIOS REALIZADOS

Universidad Nacional de Tumbes  
Faculta de Ciencias Económicas  
Escuela Profesional de Contabilidad.  
  
Instituto Superior Pedagógico José Antonio Encinas  
Curso de Computación e Informática.  
  
Universidad Pedro Ruiz Gallo  
Diplomado en Contrataciones del Estado.

## EXPERIENCIA LABORAL

**Programa Nacional Cuna Más**  
Asistente Administrativo  
Abril del 2013 a Diciembre 2014  
  
**Municipalidad Provincial de Tumbes**  
Asistente Administrativo en el Programa Nacional Wawa Wasi.

**Carlos Garrido López**  
Asistente Administrativo.  
Enero a Setiembre 2011.

**Inversiones el Murique SCRL.**  
Recepcionista.  
Enero a Diciembre 2010.

**Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes.**  
Encargada de Abastecimiento, Almacén y Archivo.  
Febrero a Diciembre 2009.

**Municipalidad Distrital de Corrales.**  
Asistente de Abastecimiento y Logística  
Enero a Diciembre 2008.

**Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)**  
Jefe de Aplicadores para Evaluación de Docentes a Nombramiento  
Marzo 2008.

**Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)**  
Empadronadora Censos 2007  
Octubre 2007

**Municipalidad Provincial Tumbes**  
Asistente de Gerencia Servicios Comunales  
Febrero a Julio 2008.

**“ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES, 2018”.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																79					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																79					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																78					





## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Guillermo Flores Aristo Antonio usara para su trabajo de tesis "ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2, TUMBES 2018"

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

31 de Mayo de 2018

  
Mg. Betty Quila Rojas  
DNI. 07971265

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES:

APELLIDOS : AVILA ROJO  
NOMBRE : BETTY SOLEDAD  
FECHA DE NACIMIENTO : 28 DE JULIO DE 1969  
DNI: : 07971265  
LUGAR DE NACIMIENTO : CARAZ - HUAYLAS - ANCASH  
NACIONALIDAD : PERUANA  
TELÉFONOS : 971175634  
DIRECCIÓN : Mz S Lote 14 Urb. José L. Tudela -Tumbes

### FORMACIÓN ACADÉMICA:

#### ❖ PRE GRADO:

- Universidad Nacional Federico Villarreal con fecha 12 de Noviembre de 1997 con el Grado de Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas.

#### ❖ TÍTULO PROFESIONAL:

- El título profesional de abogado de fecha 06 de mayo de 1998, por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional FEDERICO VILLARREAL - FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS. Lima - Perú, registrado en el Libro 047, folio N° 66 Registro N° 33876 en la oficina de Grados y Títulos.

Incorporada al Colegio de Abogados de Lima en fecha 18 de setiembre de 1998, como miembro ordinario con registro N° 27959.

#### ❖ MAESTRIA:

- Universidad Nacional Federico Villarreal - Maestría en Derecho Penal.
- Universidad Cesar Vallejo - Maestría en Gestión Pública

### CURSOS Y/O ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN:

#### ❖ DIPLOMADOS:

---

BETTY SOLEDAD AVILA ROJO  
ABOGADA  
e-mail: [bavilar3@hotmail.com](mailto:bavilar3@hotmail.com)

#### **EXPERIENCIA LABORAL - PERSONAL JURISDICCIONAL/ ASISTENTE FUNCION FISCAL:**

- ❖ Ministerio Público - Asistente en Función Fiscal - Primera Fiscalía Superior de Tráfico Ilícito de Drogas a Nivel Nacional, Fiscalía Provincial de Familia del Módulo Básico de Villa El Salvador- Agosto 2000 - julio 2001.
- ❖ Poder Judicial - Secretaria Judicial del Noveno Juzgado Penal de Procesos en Reserva, Secretaria Judicial del Primer Juzgado de Paz Letrado de Independencia - Distrito Judicial del Cono Norte de Lima - Octubre 1998 hasta setiembre 1999

#### **EXPERIENCIA LABORAL COMO MAGISTRADO:**

- ❖ En Enero del 2012 hasta Diciembre 2014 - juez Supernumeraria del Segundo Juzgado de Investigación Preparatoria en la Corte Superior de Justicia de Tumbes.
- ❖ En el año 2011, Juez Supernumeraria - Juzgado unipersonal de la Provincia de Zarumilla - Corte Superior de Justicia de Tumbes.
- ❖ Con Resolución del Ministerio Público N° 817-2006-MP-FN de fecha 04 de julio de 2006 se me designo como Fiscal Provincial de la Fiscalía Provincial Mixta de Contralmirante Villar, y se da por concluida en fecha 06 de mayo del 2008 mediante Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 556-2008-MP-FN.
- ❖ Con Resolución del Ministerio Público N° 709-2001-MP-FN de fecha 07 de agosto de 2001 se me designo como Fiscal Adjunta Provincial Provisional de la Fiscalía Provincial de la Fiscalía de Familia del Distrito Judicial de Tumbes, dándose por concluida mediante resolución N° 2016-2003-MP-FN, en fecha 12 de Diciembre del 2003.

#### **EXPERIENCIA LABORAL COMO FUNCIONARIA PÚBLICA y/o SERVIDORA PÚBLICA:**

- ❖ Asesora Jurídica - Red Asistencial de Salud Tumbes - EsSalud - Enero 2016 hasta Setiembre del 2016.
- ❖ Procuradora Pública - Municipalidad Distrital de Aguas Verdes Marzo 2015- Diciembre 2015

---

BETTY SOLEDAD AVILA ROJO  
ABOGADA

e-mail: [bavilar3@hotmail.com](mailto:bavilar3@hotmail.com)

“ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES, 2018”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95		100
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		83				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		81				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		81				





## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Guillermo Flores Aristo Antonio usara para su trabajo de tesis "ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2, TUMBES 2018"

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

31 de Mayo de 2018

  
.....  
Mg. JOSE MARTIN MOSCOLÓN MEDINA  
DNI. 43849098.....

## JOSÉ MARTÍN MOGOLLÓN MEDINA

Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Caracterizado por su alto nivel de compromiso y eficiencia, así como por su capacidad para liderar el capital humano, de pensamiento estratégico y orientado a resultados, con habilidad para la negociación y comunicación a todo nivel, de actitud pro-activa y sólidos principios, en búsqueda constante del aprendizaje, así como facilidad para el manejo de conflictos con creatividad e innovación.

### EXPERIENCIA LABORAL

Dirección Regional de Salud Tumbes Enero 2011 - Actualidad

Cargo: Oficina de Comunicaciones e Relaciones Públicas.

Cable Visión -Filial Trujillo Septiembre 2009 - Marzo 2010

Cargo: Operador del Canal de Televisión, Cable Visión Canal 21.

Empresa de Transporte Emtrafesa  
"Ave Félix" Dpto. de Imagen Institucional.

Septiembre 2009 - Diciembre 2009.

Cargo: Practicas Pre-Profesionales.

División de Educación, Cultura, Juventud  
Y Deporte de la Municipalidad Distrital de  
La Esperanza

Febrero 2009 - Julio 2009.

Cargo: Asistente del Jefe de la División.

Municipalidad Distrital de La Esperanza  
en la Dirección de Imagen Institucional.

Septiembre 2008 - Enero 2009.

Cargo: Practicas Pre-Profesionales.

Agencia BCP de la Farmacia  
"Cruz de Chapón"- Corrales- Tumbes

Enero 2008 - Abril 2008.

Cargo: Atención al Cliente.

Tiendas de Abarrotes Jose's  
Corrales- Tumbes.

Diciembre 2006 - Abril 2007

Cargo: Atención al Cliente y Estrategias de Marketing.

Canal 15 UCV Satelital-Trujillo

Junio 2006 - Diciembre 2006

Cargo: Video Reportero.

Atención en Cabinas de Internet.

Enero 2006 - Abril 2006

Cargo: Atención al cliente.

Farmacia "Cruz de Chapón"

Corrales - Tumbes.

Enero 2006 - Abril 2006

Cargo: Atención al Cliente

### CAPITAL INTELECTUAL

Universidad Privada "César Vallejo" - Escuela de Posgrado - Trujillo.

Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales.  
EN PROCESO.

Universidad Privada "César Vallejo" -Trujillo.

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Universidad Privada "Antenor Orrego"

Encuentro Regional del Norte APFACOM "El Marketing Político en Coyunturas  
Electorales"

Universidad Privada César Vallejo.

Conferencia Magistral "Manejos y Experiencias en el periodismo radial y televisivo",  
realizado por la facultad de Ciencias de la Comunicación.

Universidad Privada Señor de Sipán.

I Seminario Regional de Periodismo Participativo"

Universidad de Lima

Seminario Internacional: "Imagen Corporativa e Identidad Visual".

Universidad Privada "Antenor Orrego"

Seminario "Un Encuentro con la Palabra, Retos y desafíos de Lenguaje"

Universidad Privada "César Vallejo" -Trujillo.

Seminario "Relaciones Comunitarias en La Mina"

Cámara de Comercio de La Libertad.

Seminario-Taller "Comunicación Eficaz y trabajo en equipo"



### DATOS PERSONALES

Fecha de Nacimiento

10 de noviembre de 1981

DNI

43849098

Estado Civil

Soltero

Dirección

Calle José Lishner S/N  
Corrales - Tumbes

Teléfonos

Rpm: \*434325 / Cel. 972883

Correo Electrónico

[martinmogollon@hotmail.co](mailto:martinmogollon@hotmail.co)

Países Visitados

Ecuador

Aficiones

Viajar, leer e investigar

### SOPORTE TECNOLÓGICO

IDIOMAS

Inglés: Básico

COMPUTACION

Excel, Adobe Premiere Prt  
Adobe audition, Word y Pow  
point y otros.

### REFERENCIAS

Sr. Martín Aslan Calderón

Sub Gerente de Cable Visión

Celular: 949631636

### PRETENCION SALARIA

De acuerdo al Cargo.



**GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES**  
**HOSPITAL REGIONAL "JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA" JAMO II-2 TUMBES**  
**DIRECCIÓN EJECUTIVA**



*"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"*

**CARTA N° 0246-2018/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE**

**SEÑOR (a).**  
**ARISTO ANTONIO GUILLERMO FLORES.**  
 Ciudad. -

**Asunto : RESPUESTA A LO SOLICITADO.**

**Referencia : Carta N° 01-2018/AAGF.**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresar mis cordiales saludos y en atención a los documentos descrito de la referencia, solicita facilidades para realizar la ejecución del trabajo de investigación en nuestro nosocomio, y en el marco de la normativa vigente, quienes estén interesados a realizar investigación científica en la institución, deben cumplir con ciertas exigencias y procedimientos de carácter administrativos y técnico que garanticen el desarrollo del Proyecto de Investigación **ESTIMULO Y CLIMA ORGANIZACIÓN EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2.** Esta Dirección otorga las facilidades al estudiante de la **Escuela POSGRADO en la Universidad Cesar Vallejo**, al alumno en mención.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Gobierno Regional - Tumbes	
Hospital Regional JAMO II-2 TUMBES	
N.º	366039
FECHA	31/09/18

ANAMDE  
 KPT/2018  
 C.E.

**Atentamente;**

*[Firma manuscrita]*  
 Alexander Mayo M.A.  
 DIRECTOR EJECUTIVO  
 DIRECCIÓN EJECUTIVA

## BASES DE DATOS

ESTIMULO																																							
CAPACITACION LABDRAL						CALIDAD DE VIDA LABORAL						MEJORA SALARIAL						COMUNICACIÓN																					
Habilidad en el trabajo		Seguridad en el Desempeño Laboral		Satisfacción en el trabajo		Congruencia en el trabajo		Mejor sueldo		Inequidad		Mejor sueldo Laboral		Mejor sueldo Laboral		Aumento de productividad		Mejor comunicación		Efectividad Laboral		Motivación		Nivel		Nivel		Nivel											
ITEM	1	2	3	4	5	6	D1	Σ	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Σ	Nivel	13	14	15	16	17	18	D3	Σ	Nivel	19	20	21	22	23	24	D4	Σ	Nivel	25	Σ	Nivel
1	3	1	4	1	1	5	15	50	REGULAR	3	4	5	4	1	3	20	67	BUENO	2	3	4	4	3	3	19	63	BUENO	3	3	4	5	5	4	24	80	BUENO	78	65	BUENO
2	3	5	5	1	5	1	20	67	BUENO	1	3	1	5	1	1	12	40	DEFICIENTE	1	2	3	1	5	3	15	50	REGULAR	3	5	3	5	1	1	18	60	REGULAR	65	54	REGULAR
3	2	3	5	1	4	5	20	67	BUENO	3	4	4	4	1	1	17	57	REGULAR	3	3	4	4	5	5	24	80	BUENO	4	5	4	3	4	5	25	83	MUY BUENO	86	72	BUENO
4	2	3	3	1	3	4	16	53	REGULAR	3	3	1	3	1	1	12	40	DEFICIENTE	3	3	2	3	3	1	15	50	REGULAR	2	3	1	4	1	3	14	47	REGULAR	57	48	REGULAR
5	3	3	5	3	2	2	18	60	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	4	3	5	3	21	70	BUENO	2	5	2	3	3	4	19	63	BUENO	76	63	BUENO
6	3	4	4	1	4	4	20	67	BUENO	3	3	4	4	1	1	16	53	REGULAR	2	2	3	4	4	5	20	67	BUENO	3	2	3	3	2	2	15	50	REGULAR	71	59	REGULAR
7	3	1	5	1	1	5	16	53	REGULAR	2	2	1	5	1	1	12	40	DEFICIENTE	1	2	3	3	2	1	12	40	DEFICIENTE	1	3	4	4	2	4	18	60	REGULAR	58	48	REGULAR
8	3	4	2	3	4	4	20	67	BUENO	3	3	3	4	4	1	18	60	REGULAR	4	4	3	3	4	3	21	70	BUENO	3	4	3	4	3	4	21	70	BUENO	80	67	BUENO
9	3	5	5	1	5	5	24	80	BUENO	4	5	4	5	4	1	23	77	BUENO	3	3	4	4	5	5	24	80	BUENO	4	5	4	3	3	4	23	77	BUENO	94	78	BUENO
10	3	3	5	1	2	2	16	53	REGULAR	2	2	2	4	1	1	12	40	DEFICIENTE	3	3	3	2	3	3	17	57	REGULAR	3	4	2	5	2	4	20	67	BUENO	65	54	REGULAR
11	2	4	4	3	4	3	20	67	BUENO	4	3	2	1	2	3	15	50	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	4	4	4	5	2	2	21	70	BUENO	74	62	BUENO
12	3	3	5	1	1	5	18	60	REGULAR	3	3	1	5	1	1	14	47	REGULAR	3	3	3	3	5	3	20	67	BUENO	5	5	5	5	1	3	24	80	BUENO	76	63	BUENO
13	3	2	3	1	3	1	13	43	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	50	REGULAR	3	3	3	2	3	3	17	57	REGULAR	3	3	3	3	2	3	17	57	REGULAR	62	52	REGULAR
14	2	3	2	1	3	4	15	50	REGULAR	2	2	1	2	2	3	12	40	DEFICIENTE	2	1	3	3	3	2	14	47	REGULAR	2	3	3	3	2	2	15	50	REGULAR	56	47	REGULAR
15	5	5	5	2	5	5	27	90	MUY BUENO	2	3	3	5	1	3	17	57	REGULAR	1	2	3	4	2	3	15	50	REGULAR	2	5	2	5	5	2	21	70	BUENO	80	67	BUENO
16	4	4	4	3	4	4	23	77	BUENO	4	4	3	3	4	3	21	70	BUENO	3	3	3	3	4	3	19	63	BUENO	4	4	4	2	3	3	20	67	BUENO	83	69	BUENO
17	4	5	5	1	1	5	21	70	BUENO	2	4	4	5	3	1	19	63	BUENO	3	5	3	3	3	3	20	67	BUENO	3	5	2	4	5	4	23	77	BUENO	83	69	BUENO
18	3	4	5	3	5	5	25	83	MUY BUENO	4	4	4	4	2	2	20	67	BUENO	2	3	3	4	5	2	19	63	BUENO	3	4	4	1	1	4	17	57	REGULAR	81	68	BUENO
19	3	1	4	1	1	5	15	50	REGULAR	3	4	5	4	1	3	20	67	BUENO	2	3	4	4	3	3	19	63	BUENO	3	3	4	5	5	4	24	80	BUENO	78	65	BUENO
20	3	5	5	1	5	1	20	67	BUENO	1	3	1	5	1	1	12	40	DEFICIENTE	1	2	3	1	5	3	15	50	REGULAR	3	5	3	5	1	1	18	60	REGULAR	65	54	REGULAR
21	2	3	5	1	4	5	20	67	BUENO	3	4	4	4	1	1	17	57	REGULAR	3	3	4	4	5	5	24	80	BUENO	4	5	4	3	4	5	25	83	MUY BUENO	86	72	BUENO
22	2	3	3	1	3	4	16	53	REGULAR	3	3	1	3	1	1	12	40	DEFICIENTE	3	3	2	3	3	1	15	50	REGULAR	2	3	1	4	1	3	14	47	REGULAR	57	48	REGULAR
23	3	3	5	3	2	2	18	60	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	4	3	5	3	21	70	BUENO	2	5	2	3	3	4	19	63	BUENO	76	63	BUENO
24	3	4	4	1	4	4	20	67	BUENO	3	3	4	4	1	1	16	53	REGULAR	2	2	3	4	4	5	20	67	BUENO	3	2	3	3	2	2	15	50	REGULAR	71	59	REGULAR
25	3	1	5	1	1	5	16	53	REGULAR	2	2	1	5	1	1	12	40	DEFICIENTE	1	2	3	3	2	1	12	40	DEFICIENTE	1	3	4	4	2	4	18	60	REGULAR	58	48	REGULAR
26	3	4	2	3	4	4	20	67	BUENO	3	3	3	4	4	1	18	60	REGULAR	4	4	3	3	4	3	21	70	BUENO	3	4	3	4	3	4	21	70	BUENO	80	67	BUENO
27	3	5	5	1	5	5	24	80	BUENO	4	5	4	5	4	1	23	77	BUENO	3	3	4	4	5	5	24	80	BUENO	4	5	4	3	3	4	23	77	BUENO	94	78	BUENO
28	3	3	5	1	2	2	16	53	REGULAR	2	2	2	4	1	1	12	40	DEFICIENTE	3	3	3	2	3	3	17	57	REGULAR	3	4	2	5	2	4	20	67	BUENO	65	54	REGULAR
29	2	4	4	3	4	3	20	67	BUENO	4	3	2	1	2	3	15	50	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	4	4	4	5	2	2	21	70	BUENO	74	62	BUENO
30	3	3	5	1	1	5	18	60	REGULAR	3	3	1	5	1	1	14	47	REGULAR	3	3	3	3	5	3	20	67	BUENO	5	5	5	5	1	3	24	80	BUENO	76	63	BUENO
31	3	2	3	1	3	1	13	43	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	50	REGULAR	3	3	3	2	3	3	17	57	REGULAR	3	3	3	3	2	3	17	57	REGULAR	62	52	REGULAR
32	2	3	2	1	3	4	15	50	REGULAR	2	2	1	2	2	3	12	40	DEFICIENTE	2	1	3	3	3	2	14	47	REGULAR	2	3	3	3	2	2	15	50	REGULAR	56	47	REGULAR
33	5	5	5	2	5	5	27	90	MUY BUENO	2	3	3	5	1	3	17	57	REGULAR	1	2	3	4	2	3	15	50	REGULAR	2	5	2	5	5	2	21	70	BUENO	80	67	BUENO
34	4	4	4	3	4	4	23	77	BUENO	4	4	3	3	4	3	21	70	BUENO	3	3	3	3	4	3	19	63	BUENO	4	4	4	2	3	3	20	67	BUENO	83	69	BUENO
35	4	5	5	1	1	5	21	70	BUENO	2	4	4	5	3	1	19	63	BUENO	3	5	3	3	3	3	20	67	BUENO	3	5	2	4	5	4	23	77	BUENO	83	69	BUENO
36	3	4	5	3	5	5	25	83	MUY BUENO	4	4	4	4	2	2	20	67	BUENO	2	3	3	4	5	2	19	63	BUENO	3	4	4	1	1	4	17	57	REGULAR	81	68	BUENO
37	3	1	4	1	1	5	15	50	REGULAR	4	4	5	4	1	3	20	67	BUENO	2	3	4	4	3	3	19	63	BUENO	3	3	4	5	5	4	24	80	BUENO	78	65	BUENO
38	3	5	5	1	5	1	20	67	BUENO	1	3	1	5	1	1	12	40	DEFICIENTE	1	2	3	1	5	3	15	50	REGULAR	3	5	3	5	1	1	18	60	REGULAR	65	54	REGULAR
39	2	3	5	1	4	5	20	67	BUENO	3	4	4	4	1	1	17	57	REGULAR	3	3	4	4	5	5	24	80	BUENO	4	5	4	3	4	5	25	83	MUY BUENO	86	72	BUENO
40	2	3	3	1	3	4	16	53	REGULAR	3	3	1	3	1	1	12	40	DEFICIENTE	3	3	2	3	3	1	15	50	REGULAR	2	3	1	4	1	3	14	47	REGULAR	57	48	REGULAR

## BASES DE DATOS

CLIMA ORGANIZACIONAL																																																				
ACCIONES INTERPERSONALES						ESTILO DE DIRECCION						SENTIDO DE PERTENENCIA						RESPONSABILIDAD DE RECURSOS																																		
Relaciones con sus compañeros de trabajo			Habilidad Laboral			Relaciones con los jefes			Relaciones con subordinados			Identificación con la institución			Responsabilidad con los planes estratégicos			Información en equipo para realizar el trabajo			Productividad de trabajo																															
ITEM	1	2	3	4	5	6	D1	Σ	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Σ	Nivel	13	14	15	16	17	18	D3	Σ	Nivel	19	20	21	22	23	24	D4	Σ	Nivel	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	5	4	5	5	4	5	28	93	MUY BUENO	4	4	5	5	5	5	28	93	MUY BUENO	1	5	5	5	5	4	25	83	MUY BUENO	4	4	5	1	3	2	19	63	BUENO	100	83	MUY BUENO													
2	2	3	3	2	2	2	14	47	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	2	2	5	5	4	5	23	77	BUENO	3	2	3	1	1	1	11	37	DEFICIENTE	66	55	REGULAR													
3	4	5	5	5	5	4	28	93	MUY BUENO	2	3	4	5	5	5	24	80	BUENO	3	3	5	5	5	5	26	87	MUY BUENO	5	4	4	1	1	3	18	60	REGULAR	96	80	BUENO													
4	4	2	4	3	3	1	17	57	REGULAR	1	1	2	2	2	2	10	33	DEFICIENTE	2	3	4	4	4	4	21	70	BUENO	3	2	3	1	1	3	13	43	REGULAR	61	51	REGULAR													
5	5	3	5	3	3	2	21	70	BUENO	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	5	5	5	5	5	28	93	MUY BUENO	4	2	3	3	3	3	18	60	REGULAR	85	71	BUENO													
6	5	3	4	3	3	3	21	70	BUENO	2	3	5	4	4	4	22	73	BUENO	4	5	5	5	5	4	28	93	MUY BUENO	4	3	2	1	1	2	13	43	REGULAR	84	70	BUENO													
7	3	1	4	3	4	3	18	60	REGULAR	1	3	4	4	3	3	18	60	REGULAR	3	4	5	5	5	5	27	90	MUY BUENO	4	3	4	1	1	1	14	47	REGULAR	77	64	BUENO													
8	4	4	4	4	4	4	24	80	BUENO	2	3	4	4	4	3	20	67	BUENO	4	4	4	4	4	4	24	80	BUENO	4	5	4	4	1	4	22	73	BUENO	90	75	BUENO													
9	5	5	5	5	4	5	29	97	MUY BUENO	5	4	5	5	5	5	29	97	MUY BUENO	3	5	5	5	5	5	28	93	MUY BUENO	5	5	5	4	1	3	23	77	BUENO	109	91	MUY BUENO													
10	3	4	4	4	4	3	22	73	BUENO	3	2	5	4	4	4	22	73	BUENO	2	5	5	5	5	4	26	87	MUY BUENO	4	3	3	1	1	3	15	50	REGULAR	85	71	BUENO													
11	3	2	1	3	3	3	15	50	REGULAR	1	1	4	5	1	4	16	53	REGULAR	2	3	2	4	1	5	17	57	REGULAR	2	4	3	2	3	3	17	57	REGULAR	65	54	REGULAR													
12	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	3	1	1	3	14	47	REGULAR	68	57	REGULAR													
13	3	3	3	3	3	2	17	57	REGULAR	3	2	3	3	3	3	17	57	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	50	REGULAR	3	3	3	2	3	2	17	57	REGULAR	68	57	REGULAR													
14	4	2	5	3	4	5	23	77	BUENO	3	2	2	3	3	3	16	53	REGULAR	1	3	2	2	3	2	13	43	REGULAR	4	4	3	2	3	2	18	60	REGULAR	70	58	REGULAR													
15	5	5	5	5	5	5	30	100	MUY BUENO	5	5	5	5	5	5	30	100	MUY BUENO	4	5	5	5	5	5	29	97	MUY BUENO	5	2	5	1	3	1	17	57	REGULAR	106	88	MUY BUENO													
16	2	2	2	2	2	3	13	43	REGULAR	3	3	3	4	3	3	19	63	BUENO	3	3	4	3	4	3	20	67	BUENO	4	4	4	4	3	3	22	73	BUENO	74	62	BUENO													
17	5	3	5	3	4	5	25	83	MUY BUENO	5	4	5	4	3	3	25	83	MUY BUENO	5	4	5	5	5	5	29	97	MUY BUENO	4	4	3	3	1	3	18	60	REGULAR	97	81	BUENO													
18	5	5	3	3	3	3	22	73	BUENO	2	3	5	4	5	5	24	80	BUENO	4	4	4	5	5	4	26	87	MUY BUENO	4	4	5	2	2	2	19	63	BUENO	91	76	BUENO													
19	5	4	5	5	4	5	28	93	MUY BUENO	4	4	5	5	5	5	28	93	MUY BUENO	1	5	5	5	5	4	25	83	MUY BUENO	4	4	5	1	3	2	19	63	BUENO	100	83	MUY BUENO													
20	2	3	3	2	2	2	14	47	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	2	2	5	5	4	5	23	77	BUENO	3	2	3	1	1	1	11	37	DEFICIENTE	66	55	REGULAR													
21	4	5	5	5	5	4	28	93	MUY BUENO	2	3	4	5	5	5	24	80	BUENO	3	3	5	5	5	5	26	87	MUY BUENO	5	4	4	1	1	3	18	60	REGULAR	96	80	BUENO													
22	4	2	4	3	3	1	17	57	REGULAR	1	1	2	2	2	2	10	33	DEFICIENTE	2	3	4	4	4	4	21	70	BUENO	3	2	3	1	1	3	13	43	REGULAR	61	51	REGULAR													
23	5	3	5	3	3	2	21	70	BUENO	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	5	5	5	5	5	28	93	MUY BUENO	4	2	3	3	3	3	18	60	REGULAR	85	71	BUENO													
24	5	3	4	3	3	3	21	70	BUENO	2	3	5	4	4	4	22	73	BUENO	4	5	5	5	5	4	28	93	MUY BUENO	4	3	2	1	1	2	13	43	REGULAR	84	70	BUENO													
25	3	1	4	3	4	3	18	60	REGULAR	1	3	4	4	3	3	18	60	REGULAR	3	4	5	5	5	5	27	90	MUY BUENO	4	3	4	1	1	1	14	47	REGULAR	77	64	BUENO													
26	4	4	4	4	4	4	24	80	BUENO	2	3	4	4	4	3	20	67	BUENO	4	4	4	4	4	4	24	80	BUENO	4	5	4	4	1	4	22	73	BUENO	90	75	BUENO													
27	5	5	5	5	4	5	29	97	MUY BUENO	5	4	5	5	5	5	29	97	MUY BUENO	3	5	5	5	5	5	28	93	MUY BUENO	5	5	5	4	1	3	23	77	BUENO	109	91	MUY BUENO													
28	3	4	4	4	4	3	22	73	BUENO	3	2	5	4	4	4	22	73	BUENO	2	5	5	5	5	4	26	87	MUY BUENO	4	3	3	1	1	3	15	50	REGULAR	85	71	BUENO													
29	3	2	1	3	3	3	15	50	REGULAR	1	1	4	5	1	4	16	53	REGULAR	2	3	2	4	1	5	17	57	REGULAR	2	4	3	2	3	3	17	57	REGULAR	65	54	REGULAR													
30	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	3	3	3	1	1	3	14	47	REGULAR	68	57	REGULAR													
31	3	3	3	3	3	2	17	57	REGULAR	3	2	3	3	3	3	17	57	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	50	REGULAR	3	3	3	2	3	2	17	57	REGULAR	66	55	REGULAR													
32	4	2	5	3	4	5	23	77	BUENO	3	2	2	3	3	3	16	53	REGULAR	1	3	2	2	3	2	13	43	REGULAR	4	4	3	2	3	2	18	60	REGULAR	70	58	REGULAR													
33	5	5	5	5	5	5	30	100	MUY BUENO	5	5	5	5	5	5	30	100	MUY BUENO	4	5	5	5	5	5	29	97	MUY BUENO	5	2	5	1	3	1	17	57	REGULAR	106	88	MUY BUENO													
34	2	2	2	2	2	3	13	43	REGULAR	3	3	3	4	3	3	19	63	BUENO	3	3	4	3	4	3	20	67	BUENO	4	4	4	4	3	3	22	73	BUENO	74	62	BUENO													
35	5	3	5	3	4	5	25	83	MUY BUENO	5	4	4	5	4	3	25	83	MUY BUENO	5	4	5	5	5	5	29	97	MUY BUENO	4	4	3	3	1	3	18	60	REGULAR	97	81	BUENO													
36	5	5	3	3	3	3	22	73	BUENO	2	3	5	4	5	5	24	80	BUENO	4	4	4	5	5	4	26	87	MUY BUENO	4	4	5	2	2	2	19	63	BUENO	91	76	BUENO													
37	5	4	5	5	4	5	28	93	MUY BUENO	4	4	5	5	5	5	28	93	MUY BUENO	1	5	5	5	5	4	25	83	MUY BUENO	4	4	5	1	3	2	19	63	BUENO	100	83	MUY BUENO													
38	2	3	3	2	2	2	14	47	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR	2	2	5	5	4	5	23	77	BUENO	3	2	3	1	1	1	11	37	DEFICIENTE	66	55	REGULAR													
39	4	5	5	5	5	4	28	93	MUY BUENO	2	3	4	5	5	5	24	80	BUENO	3	3	5	5	5	5	26	87	MUY BUENO	5	4	4	1	1	3	18	60	REGULAR	96	80	BUENO													
40	4	2	4	3	3	1	17	57	REGULAR	1	1	2	2	2	2	10	33	DEFICIENTE	2	3	4	4	4	4	21	70	BUENO	3	2	3	1	1	3	13	43	REGULAR	61	51	REGULAR													

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 5:20PM, del día 3 de Abril de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "ESTÍMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES, 2018." presentada/o por el /la bachiller **GUILLERMO FLORES, ARISTO ANTONIO**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_  
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apto para recibir el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**.

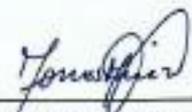
Piura, 03 de Abril de 2019



  
DRA. HIDALGO DE CUJHO MARJELLA BELMINA  
PRESIDENTA



  
MG. CASOSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL  
SECRETARIO

  
MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK  
VOCAL

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Karl Friederick Torres Mirez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

**“Estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018”** del (de la) estudiante **Guillermo Flores, Aristo Antonio** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % 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.

Piura, 12 de Abril del 2019




Firma

KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

DNI N° 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>9%</b>
<b>2</b>	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>



9	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
11	repository.udem.edu.co Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
13	www.uabc.mx Fuente de Internet	<1 %
14	www.iesam.csic.es Fuente de Internet	<1 %
15	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.udd.cl Fuente de Internet	<1 %
17	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GUILLERMO FLORES, ARISTO ANTONIO

INFORME TITULADO:

"ESTÍMULO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL  
JAMO II-2 TUMBES, 2018"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 03 DE ABRIL DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: *APROBADO POR UNANIMIDAD*



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA