



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN**

“Valoración del clima organizacional de los empleados del Área de Salud  
Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco - 2018”

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

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Br. Pajuelo Chávez, Rocío Alexandra (ORCID: 0000-0002-2088-6836)

**ASESOR:**

Mg. Montenegro Díaz, Denis José (ORCID: 0000-0001-7448-8051)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Edad Contemporánea

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **Página del Jurado**

**RUBIO GARCÍA, ROCIO**

**MONTENEGRO DÍAZ DENIS**

**VARGAS ARIAS. MARIANO**

**Dedicatoria:** Este proyecto va dedicado a mis padres, porque gracias a su esfuerzo y dedicación pudieron hacer posible la obtención de mis logros.

**Agradecimiento:** A mi hermana Wendy, no hay éxito que haya logrado sin su aliento y apoyo incondicional. A Dios, a mis amigos y demás familiares, por su soporte emocional en este arduo trabajo.

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Rocio Alexandra Pajuelo Chavez con DNI N° 70609350, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 12 de octubre del 2018.



---

Rocio Alexandra Pajuelo Chavez

# ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	29
1.6 Hipótesis .....	31
1.7 Objetivos.....	31
<b>II. MÉTODO</b>	31
2.1 Diseño de investigación.....	31
2.2 Variables, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	38
<b>III. RESULTADOS</b>	39

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	49
<b>V. CONCLUSIONES</b>	51
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	53
<b>REFERENCIAS</b>	54
<b>ANEXOS</b>	55
Anexo 1: Instrumento	55
Anexo 2: Aplicación del instrumento	56
Anexo 3: Cronograma de ejecución	57
Anexo 4: Datos en el IBMS SPSS	58
Anexo 5: Matriz de consistencia	59
Anexo 6: Tabla de evaluación de expertos N° 1	61
Anexo 7: Tabla de evaluación de expertos N° 2	62
Anexo 8: Tabla de evaluación de expertos N° 3	63
Anexo 9: Tabla de evaluación de expertos N° 4	64
Anexo 10: Tabla de evaluación de expertos N° 5	65
Anexo 11: Tabla de evaluación de expertos N° 6	66
Anexo 12: Acta de aprobación de originalidad de tesis	67
Anexo 13: Autorización de publicación de tesis	68
Anexo 14: Autorización de la versión final de tesis	70
Anexo 15: Software Turnitin	71

## RESUMEN

Para alcanzar los objetivos propuestos por una organización, será de mucha vitalidad tener al grupo humano trabajando en un ambiente confortable. Fortalecer los procesos comunicativos, motivacionales y demás variables implicadas dentro del clima organizacional, facilitará a los directivos, realizar estrategias innovadoras y efectivas de calidad para su servicio.

Esta investigación analizará la valoración del clima organizacional de los empleados del área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo que está ubicada en el distrito de Surco, durante los meses de marzo a octubre de 2018.

El proyecto es de tipo descriptivo simple con un diseño no experimental. Asimismo, cuenta con un estudio cuantitativo, que incluyó una encuesta de 21 preguntas que se realizó a la totalidad de empleados pertenecientes al área, equivalente a 92 empleados.

Los datos recabados en dichas encuestas fueron analizados por el software estadístico SPSS que nos permitió alcanzar un estudio descriptivo de los resultados estadísticos. Este programa informático nos permitió alcanzar una fiabilidad de 0.836 en coeficiente alfa de cronbach; siendo el análisis de los datos ingresados a dicho software el que determinó la trascendencia del tratamiento comunicativo, motivacional y de involucramiento a cierto grupo de empleados emulados.

**Palabras claves:** Clima organizacional, procesos comunicativos, involucramiento, clínica San Pablo, salud ocupacional.

## ABSTRACT

To achieve the objectives proposed by an organization, it will be very vital to have the human group working in a comfortable environment. Strengthening the communicative, motivational and other variables involved within the organizational climate, will facilitate managers to make innovative and effective quality strategies for their service.

This research will analyze the assessment of the organizational climate of the employees of the Occupational Health area of the San Pablo Clinic that is located in the district of Surco, during the months of March to October 2018.

The project is a simple descriptive type with a non-experimental design. It also has a quantitative study, which included a survey of 21 questions that was made to all employees belonging to the area, equivalent to 92 employees.

The data collected in these surveys were analyzed by the statistical software SPSS that allowed us to reach a descriptive study of the statistical results. This computer program allowed us to reach a reliability of 0.836 in cronbach's alpha coefficient; being the analysis of the data entered to this software the one that determined the transcendence of the communicative, motivational treatment and of involvement to certain group of emulated employees.

**Keywords:** Organizational climate, communicative processes, involvement, San Pablo clinic, occupational health.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la actualidad, es totalmente indispensable para las empresas entender todo aquello que intervenga en la productividad de sus trabajadores. La organización debe entender que la comunicación dentro de ellas, es una de las primeras condiciones para su existencia.

En las empresas, sus integrantes a través de distintos contextos interactúan en un mismo espacio físico; en estos, se dan un intercambio o interacción que puede afectar de manera positiva o negativa el lugar; creando así, un clima organizacional (CO).

El clima organizacional depende también, de los procesos comunicativos; esto se da no solo en las organizaciones del sector de salud, sino también para cualquiera que tenga como responsabilidad cierto grupo de empleados a su cargo. Sin embargo, en las últimas décadas las empresas no consideran fundamental el nivel de valoración de su equipo de trabajo, examinando que ello en pleno siglo XXI, dependerá mucho de las características que influirán en su entorno y por ende del desempeño que brinden los empleados a la organización.

Observando que la Clínica San Pablo que es una entidad que brinda servicios médicos en sus distintas especialidades, hoy en día es considerada uno de los mejores centros que tiene nuestro país, ubicándose dentro del ranking de Cluster Salud en el puesto 42 como las mejores clínicas y hospitales ubicadas en América Latina y en el 6to según el Ranking Web de Hospitales. Por esta razón, nace estudiar el clima que según fuentes, ha enfrentado distintos cambios que su propio entorno la obliga, para sobrevivir en el tiempo.

Por lo expuesto, la consiguiente investigación tendrá énfasis en analizar la valoración del clima organizacional por los empleados; aplicando la sinergia que las ciencias de la comunicación provoca, teniendo en cuenta que esos efectos no se producirían si otros sectores profesionales actuaran por separado al momento de atenderlo, entenderlo y estudiarlo. De esta manera identificaremos su repercusión en beneficio o perjuicio de la

empresa, facilitando así a la clínica San Pablo comprender a fondo el contexto en el cual se desenvuelven sus integrantes y este proyecto pueda ser útil para el análisis de futuras investigaciones.

## **1.2 TRABAJOS PREVIOS**

Este proyecto de investigación, desarrolló una búsqueda de tesis y artículos a nivel nacional e internacional en el que la variable utilizada fue comparada con otros trabajos. Se señala que están relacionadas con el ámbito de la psicología algunos estudios, como la administración, sin embargo, no pierden su relación con los objetivos planteados de esta investigación.

Sophia Pacheco Mejía es licenciada en ciencias de la comunicación de la universidad César Vallejo, ella realizó un análisis donde estudia las comunicaciones y su incidencia en el clima organizacional.

La autora realiza un estudio descriptivo simple en donde especifica propiedades, características y perfiles de los trabajadores. Mediante una encuesta a 40 colaboradores pertenecientes a la organización, obtuvo los siguientes resultados. Con su primera variable que fue los factores organizacionales, son percibidos por los colaboradores como no favorables, puesto que indican que pocas veces se toman en cuenta sus opiniones antes de tomar alguna decisión. Agregado a ellos, no se informa periódicamente sobre los logros y avances que tiene la empresa, como también existen conflictos dentro de la organización y no usan la comunicación eficaz para resolverlos, por lo que interpretó que estos pasan desapercibidos.

Su otra variable fue factores sociales, en la que los resultados arrojaron que el jefe usualmente no acepta sugerencias de los colaboradores por lo que, los trabajadores no manifiestan signos de confianza suficiente para exponer su parecer. Sin embargo, gracias a otras preguntas, salió a relucir que existe la buena comunicación entre compañeros en DIAMIRE SRL.

Como tercera dimensión Pacheco utiliza los factores psicológicos en la cual indica que los trabajadores no son reconocidos oportunamente al momento de culminar sus labores

de manera exitosa, lo que podría generar el poco esmero al momento de ejercer las actividades a largo plazo, por la desmotivación que ocasiona los altos mandos al momento de reconocer el mérito si este fuera el caso.

Al culminar su investigación, la autora recomendó a la empresa mejorar el clima organizacional, permitiendo conocer sus factores positivos, negativos y débiles. Como también poner un plan de comunicaciones que ayude a conseguir una gestión óptima del equipo para que éstos, logren grandes beneficios a la empresa. Finalmente, recomendó también mantener una relación imparcial entre jefe y colaborador al momento de la toma de decisiones.

Alina Segredo Perez, por su parte realizó un auténtico artículo sobre el clima organizacional teniendo como dimensión a la comunicación organizacional para el estudio del performance de una institución.

Trece profesionales en total hubo en el campo, donde se estudia el problema que existe entre la mala comunicación con el clima organizacional, por lo que se definen cuatro categorías en la dimensión comunicación, que son los estilos de comunicación, el estímulo al desarrollo organizacional, el proceso de realimentación y el aporte a la cultura organizacional.

En los análisis de Segredo, contribuye activamente el clima organizacional; ya que juega uno de los papeles fundamentales dentro de una gestión eficaz para la empresa. Los autores en los que me respaldo consideran que las cuatro categorías en la dimensión comunicación definidas, cooperan de manera notable con las demás dimensiones para lograr una investigación orientada al clima organizacional en salud pública, también una favorable imagen de la organización en cuanto a las adecuadas relaciones interpersonales.

Para concluir, considera que las relaciones interpersonales, llámese trabajo conjunto, son necesarias para beneficiar las coordinaciones al momento de transmitir la información de manera rápida, oportuna y eficaz; evitando así, tensiones innecesarias entre los implicados y por ende no afectar su rendimiento.

Yesslany Alvarez Riofrio es licenciada en ciencias de la comunicación de la universidad César Vallejo, ella realizó un estudio sobre la relación entre el clima organizacional con la comunicación personal de un grupo de profesionales titulados en derecho.

En dicho trabajo, ejecutó un tipo de investigación descriptivo - explicativo con diseño correlacional en donde la autora explica la importancia de conocer que los empleados deben presentar satisfacción, compromiso y motivación con su área laboral para garantizar óptimos resultados en beneficio de la empresa. Luego de un estudio donde utilizó datos, citó autores y realizó encuestas bajo la confiabilidad del Alfa de Cronbach, Álvarez analiza sus distintas dimensiones.

La autora dentro del clima organizacional tiene como dimensiones de estudio a la cultura corporativa, el ambiente laboral y la satisfacción laboral, de esta manera analiza a los dirigentes sobre las condiciones de los subordinados dentro del empleo.

Asimismo, ambas variables dieron como resultado un clima organizacional y una comunicación interna medianamente favorable para la organización. Concluyendo que, la comunicación interna y el clima organizacional presentan una relación directa que es posible observar significativamente en Lima, en la escuela de abogados. Además, para la mejora en cuanto al manejo de los implicados es recomendable la optimización de las interrelaciones personales.

El licenciado en psicología organizacional de la universidad Rafael Landívar, José Armas Sandoval, investigó acerca de la comunicación personal y clima organizacional en un call center de Guatemala. Dicho trabajo ejecutó una investigación descriptiva y utilizó como instrumento de medición encuestas que enfocan al clima laboral y a la comunicación interna para determinar la disposición en cada trabajador. Entre sus dimensiones utilizó: trato equitativo, liderazgo, capacidad para relacionarse y sobre todo repercusión a fin de tener los resultados esperados para el éxito de la empresa.

Considerados fundamentales en una adecuada función de una organización, Armas, argumenta el proceso entre que el clima organizacional y la comunicación personal, usando para su investigación diferentes tesis como respaldo.

El autor luego de un exhaustivo trabajo, concluye que la comunicación interna favorece al clima organizacional porque la variable en el proceso de comunicación, es elemental; ya que ayuda a obtener como resultados una información adecuada, la cual repercute al desarrollo de labores cotidianas e identifica a sus miembros al momento de lograr los objetivos requeridos por la empresa.

En el caso del call center de Guatemala, Armas, para concluir señala que existe un clima organizacional de manera positiva ya que la comunicación ascendente y descendente que se da en la organización, siempre es de una manera afable como resultado de la confianza que presentan sus miembros al momento de comunicarse.

Nelsy Cortés, licenciada en administración de la universidad Veracruzana de México, formó un estudio que consistía en el análisis del clima organizacional. Dicho trabajo presentó ocho capítulos, además de seis objetivos específicos que pretenden determinar dentro del centro médico, el liderazgo, la participación, la motivación y la reciprocidad.

Cortés realizó una investigación de diseño descriptivo, transversal y observacional, la cual tuvo como muestra ochocientos ochenta trabajadores del centro médico y propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se utilizaron instrumentos de medición, la cual permitió juntamente con el programa SPSS a través de encuestas realizar un análisis.

En su análisis, los resultados arrojaron deficiencia en el clima organizacional y una preocupante situación en los procesos de comunicación que se da entre los diferentes departamentos de la organización.

El centro médico Dr. Luis F. Nachón no es propicio según la valoración del clima organizacional de sus colaboradores según la autora, ya que, según el análisis realizado, el personal considera que no hay una buena retribución ni económica, ni social por parte de la organización.

Por ello propone que la empresa realice cursos para reforzar entre sus dimensiones, a la comunicación entre sus miembros, como también la capacitación de los directivos y del propio equipo de trabajo para lograr un adecuado ambiente, además de preocuparse la empresa por entregar una compensación a sus colaboradores.

El licenciado en ciencias de la comunicación, Juan Carlos Bortolotti, desarrolló un trabajo investigativo dentro de la compañía RAMSA, que consistía en el análisis y estudio del clima laboral.

Este mencionado trabajo, realizó una investigación cuantitativa de tipo correlacional en donde su población estuvo conformada por 46 de sus colaboradores, quienes fueron evaluados mediante un riguroso cuestionario.

El autor midió el clima organizacional bajo cinco variables que fueron: comunicación, retroalimentación, satisfacción, integración y motivación, en donde las encuestas arrojaron mejorar los canales de comunicación dentro de la organización como también, crear medios internos que difundan la información adecuada para el colaborador.

Bortolotti en esta investigación recomienda además, el mejoramiento del factor integración y motivación por su baja percepción de los trabajadores hacia la empresa, llegando el autor a recomendar a la empresa realizar anualmente evaluaciones para las mejoras que requiera la organización.

### **1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

A continuación desarrollaremos una exploración de los conceptos claves del tema así como también, los enfoques teóricos que según autores, nos ayudarán a sustentar el tratamiento de análisis de contenido.

Para explicar lo que es valoración del clima organizacional, primero se abarcará el tema desde una noción general explicada por los especialistas.

#### **1.3.1 Valoración**

La Real Academia Española (RAE), define el término valoración al proceso de apreciar, reconocer y estimar el mérito o valor de algo o alguien.

De las distintas teorías que se ha desarrollado sobre la valoración en las últimas décadas, Roseman y Smith, definen este vocablo como la importancia que se le concede a una persona u cosa según el punto de vista del sujeto, además de

explicar que este término puede ser utilizado en infinidad de ámbitos de manera subjetiva.

Vingerhoets y Van Heck afirman que los sentimientos se conviertan en conclusiones apropiadas gracias a la valoración, también, que es posible utilizarse en el momento de buscar el control y el cambio del entorno que vive la persona como procedimiento de decisión.

El estudio de Lazarus (1999), sobre la valoración, señalan que:

Permanecen interrelacionadas de manera dependiente, una valoración primaria y otra secundaria. Está la valoración de acto primario, el cual tiene relevancia en la interacción que está sucediendo respecto a los valores, los logros, las metas, los compromisos o las creencias que el individuo presenta frente a un acontecimiento. La valoración de acto secundario se concentra en lo que puede realizar el individuo frente a una situación y es una evaluación con buena adaptación que dispone el individuo para manejar dicha situación para el propio confort en busca de la paz. (p. 95).

### **1.3.2 Clima organizacional**

En su estudio sobre el clima de trabajo en las empresas, Brunnet, fundamenta el clima como una raíz griega que significa inclinación, además de situarse en el mismo nivel del sistema social. Asimismo, explica que las características en el clima organizacional representan una configuración, ya que influirá en el comportamiento que opte las singularidades individuales de una persona dentro de su labor.

Por otro lado, Cuadra, menciona la importancia del desempeño en las percepciones construidas y compartidas entre los miembros dentro de un clima organizacional.

Segredo, sostiene las experiencias en ambientes dinámicos y complejos dentro de las compañías por parte de los empleados, que influyen en el funcionamiento de los sistemas organizados mediante conductas diferentes; por lo que estudiar cual

es el contexto que pasa la compañía es la conclusión de esta relación. “Si los líderes comunican adecuadamente la visión a sus subordinados, incrementarían su compromiso y la cercanía en los procesos tendrían un resultado positivo y por ende tendrían un efecto sustancial en el clima percibido.” (D. Zohar y G. Luria, 2004, p. 322).

Rensis Likert por su parte muestra una de las teorías organizacionales más completas al que denomina “Sistemas de organización”. Aquí el autor permite estudiar las características de los climas y su eficacia dentro de organizaciones explicando a detalle sus distintas teorías en causa-efecto.

Likert, sostiene en la teoría de sistemas, que la situación tiene efecto sobre el pensamiento como determinante en la conducta que el empleado va a asumir, provocada por la administración y organización que éstos perciben.

Al estudiar el clima, analizaremos los factores que intervienen en el comportamiento organizacional y que permitirá desarrollar proyectos de mejora que vaya dirigido a los involucrados con su cambio de conducta. Una retroalimentación es necesaria para el aumento de los procesos diagnosticados, con el fin de facilitar y progresar la comunicación, fuerzas motivacionales e involucración laboral; ello nos permitirá que los encuestados planteen soluciones con ideas propias que se tomarán en cuenta.

### **1.3.3 Involucramiento laboral**

El involucramiento se define como una consecuencia positiva en la identificación de una compañía basada en un sentimiento de responsabilidad y pertinencia, en cambio, otros autores lo consideran como el deseo que un individuo tiene por formar parte de las tareas que su organización presenta.

Goncalvez, entiende que, para maximizar la productividad, calidad, y trabajo en equipo, es necesaria la participación de los empleados. Uno de los elementos claves dentro de una organización, es la manera en que los empleados se sientan confortables dentro de su entorno al momento de brindar su participación.

Existen semejanzas y diferencias en los distintos conceptos de involucramiento; pero, para referirse a la existencia de mecanismos o estructuras organizacionales, los trabajadores, utilizan la identificación, el compromiso y la participación para desenvolverse en su espacio laboral.

Lawler (1999) explica sobre este factor que:

*El involucramiento de empleados se desarrolla y nace con tres elementos que se identifican con el suministro y son la información, el compromiso, la participación en toma de decisiones y la identificación. Por medio de planes en algunas empresas y las optimistas experiencias en el uso de esta definición, para alcanzar las metas elaboradas con un equipo de profesionales especializados, se tomó relevancia con un uso constante en las compañías. (p.183).*

Debido a esto, teniendo en cuenta este historial, su utilidad ha mostrado desafíos que pertinentemente requieren valorarse y estudiarse.

#### **1.3.4 Comunicación**

La comunicación es aquella que nos permite tener los datos necesarios para llegar a la solución de la problemática con el mejor método posible. Si se trabaja la comunicación adecuada dentro de la organización, se garantiza que llega el mensaje que se quiere trasladar, tal y cómo se debe trasladar favoreciendo además la confianza en la toma de decisiones. (Ripoll, 2004, pág. 25).

Faga, explica que, para un óptimo clima organizacional, se requiere un esfuerzo mayor de comunicación dentro de las áreas laborales, esto gracias a su estudio con más de ciento veinte organizaciones.

Por su parte Palma, menciona lo auténtica que es una organización y que esta presenta peculiaridades propias que las diferencia de otras, debido a esto, propone a la comunicación dentro de los sistemas organizativos y considera importante incluirla dentro de las demás dimensiones a estudiar.

Si no disponemos de la suficiente información a la hora de llevar a cabo el trabajo, no va a poder el individuo realizar dicho trabajo de la forma más eficiente posible. Disponer de la información es necesario y esto a través de una correcta comunicación ahorrará muchos problemas y malentendidos que puedan influir en el clima laboral y, por supuesto, en los resultados obtenidos.

El papel de las comunicaciones en las organizaciones para Ripoll, establece una categoría, el cual es un medio que soluciona las falencias que los empleados presentan al momento de laborar en los distintos rubros de un organismo.

Dentro de los canales de comunicación que se dan dentro de una organización, Ripoll (2004) considera a la comunicación escrita, oral y tecnológica como:

*La primera otorga un beneficio a la organización, pues queda un registro o alusión de los que se comunica al transmitir mensajes concretos y claros. En la segunda existe la posibilidad de que se generen dudas o malos comprendidos, ya que la información no se entiende enteramente bien. La tercera es viable para conservar la comunicación con todos los empleados de la organización mediante la correspondencia electrónica, redes sociales empresariales y conferencias por video sin interrumpir su trabajo. (p.86).*

Esto significaría que los empleados mantendrían la información de manera rápida y remota, sin tener la necesidad de una reunión directa que pueda interrumpir su tiempo.

### **1.3.5 Motivación**

La motivación recibe relevancia debido al progreso apresurado de la tecnología, la inseguridad laboral, lo escaso predecible que se ha vuelto el ambiente y las presiones del cambio constante, todo inmerso para la compañía en la presentación de nuevos puntos importantes dados las limitaciones económicas que enfrentan los contextos organizacionales todo inmerso para la compañía en la presentación de nuevos puntos importantes actualmente.

Las teorías modernas presentan modelos de motivación, para Gómez y Rodríguez (2002) mencionan que:

*Estos modelos, que relacionan al sujeto con el organismo formal de tal modo que los estilos gerenciales sean más cambiantes y que ésta se diseñe como un mecanismo más manejable al especular a las personas como un sistema complicado de habilidades, motivaciones, actitudes y necesidades. (p.13).*

Se considera que la motivación conduce al de clima organizacional y que las personas nos adaptamos en cada momento a una gran variedad de situaciones para mantener el equilibrio emocional y la satisfacción de necesidades.

La primera hipótesis de motivación es la de la clasificación de necesidades que fue aplicada a los individuos en las organizaciones para su estudio y progreso siendo esta la más importante.

El ser humano presenta cinco niveles de necesidades en donde estos niveles pueden ser clasificados en categorías, ya sea de crecimiento o falta según Maslow, que son las necesidades de certeza, de posesión, de autoestima, físicas y de autorrealización.

Gómez y Rodríguez (2002) sostienen que:

*Las necesidades más relevantes y básicas que el ser humano trata de satisfacerlas preferentemente, son las fisiológicas como la comida, el dinamismo, el agua, la inactividad, etc. Las necesidades secundarias incluso a la seguridad económica se pueden expandir, pero que además se refieren a la seguridad fisiológica. En una tercera categoría, se refiere a la necesidad de pertenencia que tiene el sujeto de ser aprobado como parte de un grupo y ser querido en un sentido sensitivo, ya que la persona presenta necesidades sociales como la riqueza y el cariño. La cuarta categoría está compuesta por las necesidades de una autoestima positiva. Por último, gracias a la aspiración de aprender y originar. el sujeto tiene necesidades de autorrealización o de autoactualización. (p.6).*

Tener dentro de la empresa empleados motivados, resultará beneficioso ya que el talento de los mismos permanecerán en la organización, disminuyendo las posibilidades de rotación. Para ello, la motivación jugará un rol relevante dentro

del clima laboral, ya que nos ayudará a construir una marca atractiva que es considerada como un empleador donde el talento quiere desarrollarse. Tener trabajadores satisfechos generan clientes satisfechos.

### **TEORIA DEL (CO) SEGÚN LITWIN Y STINGER:**

Estos importantes autores establecen nueve factores desde 1978, que influyen en el origen del clima organizacional, tales como:

- Estructura:

Según la compañía, es necesario definir políticas que beneficien en las actividades de la empresa para un óptimo desarrollo en la manera que se agrupan las tareas de distintos rubros en relación a los diferentes roles y cargos dentro de la organización.

- Responsabilidad:

El compromiso de los empleados libremente del puesto laboral que tengan y del trabajo que realicen, si lo asumen con ánimos, será importante para la organización en alcanzar óptimos resultados gracias a la labor sus trabajadores teniendo como idea el gran aporte que estos brindan.

- Recompensa:

El primer estímulo ligado profesionalmente, es un apropiado y justo salario, que sea resultado de un trabajo eficaz. Se debe considerar que, aunque el salario sea justo para el trabajo realizado, la eficiencia y resultado también debe ser positivo y cumpliendo con las expectativas.

- Desafíos:

Un clima con competencia sana es gracias a los desafíos en el proceso que se toma en cuenta promover la aceptación de riesgos calculados por parte de la compañía, necesaria para alcanzar las metas propuestas.

- **Relaciones:**  
Es primordial no llegar a la incomodidad a causa del comportamiento social, se debe presentar un trato amable y paciente, siempre en busca de la eficiencia en rendimiento personal con un desarrollo que no cause ningún problema.
- **Cooperación:**  
Tiene el propósito de lograr metas y alcanzar objetivos que está ligado al espíritu de equipo, al apoyo mutuo y a la comunicación asertiva
- **Estándares:**  
En la medida que los modelos sean seguidos como un logro máximo con la razón y principalmente, de que sean cuantitativos, los empleados escogerán lograrlo sin explotar el esfuerzo requerido.
- **Conflicto:**  
Puede darse entre los mismos empleados o en relación con los jefes y es causado en su gran mayoría por problemas laborales o interpersonales.
- **Identidad:**  
Es cuando los empleados para alcanzar las metas propuestas de la compañía, aportan sus esfuerzos y son miembros activos de ella.

### **TEORÍA DEL (C.O) SEGÚN KURT LEWIN:**

Es un reconocido pionero de la psicología organizacional, social experimental, Kurt Lewin consideraba en 1978 que la manera en que el empleado interpreta el clima organizacional y los principios personales que este tiene, intervienen en la conducta del ser humano dentro trabajo.

Al momento de mencionar características personales, se refiere a algunas como, la satisfacción, las actitudes del individuo y la motivación. Estas al ser relacionadas a la percepción del proceso del mundo laboral al cual pertenece de la empresa en la que forma parte, resulta en gran medida, que el individuo se

comportará con eficiencia en cuanto progreso y eficacia de la empresa. (pp.12-13).

### **TEORÍA DEL (CO) SEGÚN RENSIS LIKERT:**

En esta teoría, Brunet explica que Likert señala el nacimiento del clima participativo como la herramienta que beneficia a la eficacia organizacional y personal, y concierne que la participación promueve a las personas a desarrollar su trabajo con motivación.

Explica entre sus dimensiones, las causas, los intercesores y las finales de la siguiente manera:

Son independientes las causas que definen el sentido en que una compañía se desarrolla y obtiene mejores resultados, en esta comprende la jerarquía, las normas, las actitudes, la competencia y las decisiones.

Por ejemplo, las intermediarias reverberan el desarrollo organizacional de una compañía, como el estado interno y la salud de la misma. Entre ellas se encuentran la comunicación, el incentivo, las metas de rendimiento, la toma de decisiones y las conductas.

Las finales están dirigidas a fijar los resultados obtenidos por la compañía tales como la pérdida, la productividad y la ganancia, son dependientes y nacen del efecto conjunto de los dos precedentes.

La interacción y mezcla de estas magnitudes, permiten establecer dos grandes modelos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos tipos. Clima de ideal totalitario que está dentro de ella (autoritarismo explotador y autoritarismo paternalista).

La gestión no tiene convicción en sus empleados dentro de la explotación por parte de una autoridad, y en su gran generalidad, las decisiones y las metas se formulan en la punta de la institución. Aquí el autor argumenta que los empleados trabajan en un ambiente de castigos, miedos, amenazas, baja satisfacción de necesidades y escasas recompensas. Este clima organizacional presenta un ambiente negativo que por gran mayoría la comunicación entre

jefe y empleado no existe, por lo que se ve representada únicamente por instrucciones específicas y reglas establecidas.

Por otro lado, en el autoritarismo paternalista, se presenta por parte de la dirección una confianza benévola con su personal, aquí las autoridades toman la gran mayoría de decisiones, sin embargo, algunas se consideran en los escalones bajos, pero se percibe que se trabaja en un ambiente cómodo.

El clima participativo de Likert los divide en dos métodos que son participación en grupo y consultivo.

- **La teoría del sistema consultivo**, es la comunicación de tipo descendente, aquí las autoridades tienen mucha más confianza en sus empleados y le dan la confianza de tomar ciertas decisiones. Por otra parte, se usan factores como las bonificaciones, castigos y cualquier otra acción para incentivar a los empleados. Para finalizar, se desarrolla un espacio con dinamismo en este modelo de clima en el que se gestiona mediante metas por lograr.
- **La teoría del sistema de participación en grupo**, se presenta total confianza por parte de los jefes con sus empleados, dentro se encuentran muy bien integrados. La comunicación aquí se da de todas las formas, descendentes, ascendentes y horizontales. Con el propósito de alcanzar las metas propuestas, cada integrante de la empresa se encuentra motivado por la participación de desarrollar un trabajo en equipo.

Existen cuatro factores principales que afectan la impresión subjetiva del clima según el autor y que podrían además justificar los microclimas dentro de la compañía. En primer lugar, como, los parámetros conectados a la tecnología, a la clasificación y al contexto mismo del sistema organizacional. Segundo a la perspectiva estructural que el empleado tiene dentro de la compañía. Tercero, los factores individuales, tales como el nivel de gozo, las cualidades y las actitudes. Cuarto a la idea que tienen los empleados y los jefes de la compañía.

Likert, por otro lado, realizó de igual manera un cuestionario llamado “Perfil organizacional de Likert” (POL) donde sustenta su teoría sobre el clima organizacional y estudia mediante un sondeo el clima y los cambios que posiblemente sucedan tras las intervenciones del tipo de desarrollo organizacional. (p.32)

### **TEORÍA DEL (CO) SEGÚN BOWERS Y TAYLOR:**

Estos grandes autores estudiaron cinco magnitudes en 1970 que analiza el clima organizacional, estos son:

- **Innovación tecnológica:**

Dotándolos de las necesidades que se tienen manifestado por los directivos frente a nuevos bienes tecnológicos pueden beneficiar o perfeccionar el cargo a sus trabajadores tomando en cuenta un grado alto de comunicación y al papel que cumplen como primordial base de iniciativa al progreso organizacional.

- **Recursos Humanos:**

No tienen la viabilidad de ser reducidos a una sola motivación económica la observación prestada por la dirección a la estabilidad del personal en el trabajo y los componentes que lo mueven a trabajar. También hay otros componentes que, pese a entremeterse en la motivación, son parte de las tareas que ejecuta en la institución y lo conforman las situaciones correctas para el trabajo.

- **Comunicación:**

Los diversos tipos de comunicación y los canales por donde viaja, son primordiales para un competente manejo, tales como la destreza que poseen los trabajadores en ocasionar que se escuchen sus reclamos. También cabe mencionar que esta dimensión se fundamenta en las redes de comunicación que hay en la compañía.

- **Motivación:**

Presenta correspondencia con el entorno que conducen al personal a trabajar. Según Ardouin existen tres medios:

- Desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad.
- Desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo.

Son los valores y motivaciones que el hombre desprende dando asunto propio de trabajo. Incluye la deliberación de un programa de trabajo condicionado por la valoración de distintas posibilidades que actuará orientando a la conducta.

- **Toma de decisiones:**

Las capacidades y habilidades de un líder para regir y orientar es esencial para el alcance de las ventajas y la competitividad empresarial. Una compañía puede poseer una estructura correcta, registro y métodos de distribución, no obstante, no subsistir gracias a la escasez de liderazgo adecuado, tal vez por la descoordinación de las labores o no asumir a los empleados en la toma de decisiones. También se evalúa la indagación usada en las elecciones que se toman intrínsecamente por parte la compañía, igualmente como el papel del personal en este transcurso.

La administración actualizada debería, según los autores, agrupar el estudio en alternativas de recíproca contribución que van a consentir alcanzar un clima participativo con experiencia corporativa como una distintiva definición de conciencia empresarial que trabajen en metas de la compañía.

### **TEORIA DEL (CO) SEGÚN TAMAYO SABORIT Y TRABA RAVELO:**

Los cambios tecnológicos, el capital humano, la comunicación, la motivación y la toma de elecciones se ligan con las dimensiones. "El surgir agravante en un espacio, afecta parte de las variables que concurren en el clima organizacional, manifestándose oportunamente en el comportamiento de los individuos de la corporación; esto, repercutiría en el desempeño del puesto y la gestión". (Tamayo S. y Traba R., 2010, p. 14).

- **Análisis de las expectativas motivacionales:**  
 Evaluar el grado de motivación que refleja el personal en la corporación, es posible gracias a una herramienta para el desarrollo de las metas empresariales como la localización de las expectativas.
  
- **Análisis de la satisfacción laboral:**  
 La complacencia de los empleados es estudiada por medio de encuestas y entrevistas que reflejen el valor de la satisfacción gremial. También, los empleados gracias al conocimiento que tienen de la gratificación, se comprometen mucho más con la organización y a superar los desafíos que se presentan.
  
- **Análisis de la comunicación:**  
 La aplicación de un cuestionario que permita estudiar la firmeza en el puesto, el vínculo con el líder y las interacciones laborales con otros puestos del campo, según el autor, tiene el objetivo de averiguar el origen y la aptitud de las ordenes que reciben los ayudantes para ejecutar su labor.
  
- **Análisis de la posición ante el cambio:**  
 El contorno y las propiedades personales de la compañía, posibilitan concluir la fuerza impulsora del cambio, asimismo, otro de los puntos que juega un rol decisivo en las organizaciones, son las ciencias aplicadas que son consideradas como la división de personas que apuestan al riesgo, la sabiduría, el adelanto científico y de invención; y la fuerza de tenacidad para la gestión en la obtención de metas con ayuda de la edad gremial de los empleados y la experiencia que tienen en el cargo.
  
- **Análisis de la toma de decisiones en la organización:**  
 Calcular el apoyo de los empleados y su interacción con el liderazgo y su comunicación, posibilita identificar los factores que inciden de carácter negativo en alcanzar la toma de elecciones de los trabajadores a su puesto, incidiendo en el clima corporativo.

Otros autores sugieren medir el Clima Organizacional mediante las próximas magnitudes:

- Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
- Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
- Actitudes hacia el contenido del puesto
- Actitudes hacia la supervisión
- Actitudes hacia las recompensas financieras
- Actitudes hacia las condiciones de trabajo
- Actitudes hacia los compañeros de trabajo

En las investigaciones sobre la medición de la valoración del clima organizacional, Martínez (2011) muestra que “de las diferentes intervenciones del diagnóstico organizacional, se puede esperar una enumeración pertinente de los resultados.” (pp.21)

- Retroalimentación: La consultoría de procesos, reflejo de la compañía, lección, preparación en sensibilidad y orientación, destacan en la nueva investigación personal haciendo referencia a la enseñanza del mismo.
- Incremento en la interacción y la comunicación: El aumento en las emociones positivas es gracias al desarrollo de las interacciones según Homans. Por otro lado, existe la posibilidad de crear cambios en la conducta como reacciones distintas entre la relación y la comunicación.
- Confrontación: Calificar las desigualdades reales que permanecen obstaculizando y reteniendo el adelanto de hacer salir del área de aquellos inconvenientes es un proceso que consiste de carácter activa, además de laborar en ellos de una forma constructiva.
- Educación. Para optimizar las definiciones y los conocimientos, también las creencias y las actitudes anticuadas, es necesaria centrarse en habilidades blandas.
- Participación: Se ha demostrado que la participación aumenta la cantidad de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación de nuevas ideas.

- Responsabilidad creciente: Para mejorar la práctica laboral, es importante que la organización aclare las tareas dentro de su jornada laboral, siendo este aspecto el más importante
- Energía y optimismo: Las motivaciones que reciben los individuos y las ocupaciones que reciben mediante visiones de novedosas maneras o de nuevos futuros deseados que otorgan energía, esto comúnmente brindará resultados inmediatos de intervenciones como por ejemplo la indagación apreciativa.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuál es la valoración del clima organizacional de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?

### **1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la valoración del involucramiento laboral de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?
- ¿Cuál es la valoración de la comunicación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?
- ¿Cuál es la valoración de la motivación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

En nuestro país no existen muchas investigaciones que profesionales de la Ciencias de la Comunicación, aporten con otros criterios que son relevantes para el estudio del clima organizacional. Es por ello, que este trabajo tiene como finalidad llenar ese vacío que explique las razones que sustentan los empleados sobre el clima laboral que perciben; para así, estudiarlo con dimensiones que en unión a distintas ramas profesionales influyan considerablemente en los resultados de una empresa, sabiendo que estos resultados no se producirían si actuaran por separado.

La investigación pretende demostrar que la sinergia producirá la mejora del sistema de trabajo de la Clínica San Pablo para que ésta logre los mejores reconocimientos a nivel nacional e internacional y ocupe el puesto de las mejores clínicas dentro del ranking.

Al referirnos al contexto que se vive en la actualidad, Steudel (1992) afirma que el fundador de la empresa Matsushita Electric Industrial Company, más conocido como Panasonic Corp, el Sr. Konosuke Matsuchita decía que:

*La prolongación de una empresa depende en la actualidad de la congregación con cada parte de inteligencia y persistencia que se presenta exclusivamente con la habilidad de relacionar la inteligencia de todos los profesionales con las fortalezas y debilidades dentro del mercado que puede destacar cada compañía. (p.56).*

Bajo esta premisa, este proyecto de investigación representa una oportunidad de mejora para la empresa; debido a que, según antecedentes, para el desempeño que proporcionará el personal, el clima organizacional es pieza fundamental.

Además, estudiar esta variable desde la vista de un profesional de la comunicación, le brinda mayor énfasis a los procesos comunicativos que intervienen en cada dimensión del CO pretendiendo así, aportar a futuros trabajos la aplicación de la misma; si en su caso, fuese necesaria emplearla o mejorarla.

En este proyecto, se profundiza una realidad poca aceptada por la mayoría de empresarios, que hoy en día no se preocupa de todas las realidades dentro de su compañía, considerando poco a las personas que laboran, siendo ellas su principal activo.

El trabajo trae muchos más beneficios de los que podemos pensar en un primer momento, son apartados realmente importantes para trabajarlos, si lo hacemos, el resultado será beneficioso para los miembros de la empresa pero también para los resultados de la misma.

## **1.6 HIPÓTESIS**

Para Sampieri en su obra sobre la sistemática de la indagación capítulo siete sobre diseños no experimentales, explica que, para el diseño de esta indagación utilizada, estudiaremos la realidad, por lo tanto, refiere que los estudios meramente descriptivos cuando establecen una suposición son igualmente descriptivos o se descartan. Por lo tanto, como otras investigaciones de modelo investigación descriptiva simple, la actual presenta solo una hipótesis general y otra nula para clarificar nuestra exploración.

### **1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL**

- **H<sub>1</sub>:** Los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco – 2018, valoran de manera positiva el clima organizacional.
- **H<sub>0</sub>:** Los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco – 2018, no valoran de manera positiva el clima organizacional.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 OBJETIVO GENERAL**

- Decretar la valoración del clima organizacional del personal en el área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.

### **1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Decretar la valoración del involucramiento laboral de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.
- Decretar la valoración de la comunicación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.
- Decretar la valoración de la motivación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

"El diseño de indagación es un proyecto elaborado con el fin de obtener conclusiones al planteamiento de la problemática y obtener la información que se desea." (Hernández, 2014, p. 128).

"La investigación es no experimental cuando no se manipula ninguna variable" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149). Este tema, es una indagación objetiva de modelo descriptivo simple donde se recogerá datos en un solo tiempo dentro de su contexto natural con un diseño no experimental transversal, por lo que no se manipulará la variable.

"La recolección de datos se dará tan solo una vez, al igual que la observación de la variable en su forma original para ser estudiada." (Hernández, 2014, p. 152). Por lo que ya sucedió, este proyecto no influye y no tiene control directo con las variables al igual que en sus efectos.

## **2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.2.1 VARIABLES**

La característica de un grupo de individuos como las personas, los animales, las empresas o los objetos es la variable. Así pues, "una variable es una cualidad que puede tener diferentes valores, lo que lo hace medible y observable." (Hernández, 2010, p.12)

En el marco teórico, después de revisar ciertos estudios realizados a nivel nacional e internacional sobre el clima organizacional, se pudo seleccionar las dimensiones e indicadores que brindan aportes importantes para sostener con mayor exactitud esta indagación sin derrochar la meta.

- **Variable:** Clima Organizacional.
- **Dimensiones:** Involucramiento laboral, comunicación y motivación.
- **Indicadores:** Acciones de involucramiento laboral, acceso de información, canales de comunicación, capacitación y reconocimiento.
- **Ítems:** Identificación, compromiso, participación en la toma de decisiones, fluidez, celeridad, claridad, escritos, orales, tecnológicos, sociales, económicos, eficacia de la capacitación y retroalimentación.

## 2.2.2 OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Preguntas	
<b>VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	"Por medio de estrategias internas, el clima organizacional, es un objetivo importante para aquellas organizaciones competitivas que buscan alcanzar una mayor productividad y progreso en el puesto ofrecido". (Brunet, 1987, p.64).	"De acuerdo a las circunstancias que encuentra en su transcurso de interacción social y en la disposición organizacional, el clima organizacional es el espacio personal de la compañía, desarrollado y deducido por el hombre." (Méndez, 2006, p. 108).	<b>Involucramiento laboral</b> Cruz Feria (2004)	Acciones de Involucramiento laboral Cruz Feria, (2004)	Identificación Palma (2004)	1. ¿Se siente identificado con la empresa? 2. ¿La percepción que tiene de sus superiores es positiva?	
					Compromiso Palma (2004)	3. ¿Se siente comprometido para lograr el éxito de la empresa? 4. ¿Lleva a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación?	
					Participación en la toma de decisiones (Cruz Feria, 2004)	5. ¿Participa de la definición de objetivos y acciones para lograr el éxito de la empresa? 6. ¿Sus opiniones y/o decisiones son tomadas en cuenta por tus superiores?	
					Acceso de información Palma (2004)	Fluidez Palma (2004)	7. ¿La información dada entre los jefes y el personal fluye adecuadamente?
						Celeridad Palma (2004)	8. ¿La información dentro del proceso laboral llega de manera oportuna? 9. ¿Después de plantear alguna desconformidad, recibe una respuesta inmediata por parte de sus superiores?
						Claridad Palma (2004)	10. ¿La información que recibe en su centro laboral es clara? 11. ¿Cuándo tiene dudas sobre su trabajo, acude con su jefe inmediato?
			Canales de comunicación Ripoll (2004)	Escritos	12. ¿Considera eficaz los canales de comunicación que tiene la empresa?		
					13. ¿Recibe de manera entendible la información a través de documentos, informes y similares?		
				Orales	14. ¿Considera eficaz la comunicación cara a cara con sus compañeros en la empresa? 15. Sus superiores, ¿respetan las opiniones de todos los colaboradores?		
					Tecnológicos	16. ¿La empresa tiene las suficientes herramientas para desarrollar su trabajo de manera eficaz? 17. ¿Considera eficaz la comunicación con sus compañeros y superiores a través de plataformas virtuales?	

			<b>Motivación</b> Likert (citado por Brunet, 1987)	Reconocimiento Laboral (Brunet, 1987)	Social	18. ¿Recibe elogios por parte de sus superiores cuando logra el trabajo esperado por la empresa?
					Económico	19. Consideras que la remuneración que percibe, ¿influye en su desempeño?
				Capacitación (Brunet, 1987)	Eficacia de la capacitación	20. ¿Considera eficaz la preparación que recibe en el trabajo para realizar sus funciones dentro de ella?
					Retroalimentación	21. ¿Considera que existe una adecuada retroalimentación de los jefes hacia tus compañeros de trabajo?

## 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1 POBLACIÓN

"La población es el total de casos que presentan cierta característica en común y que resulta apta para ser estudiada, medida y cuantificada." (Hernández et al., 2014, p. 174). Además, según Molina, H. (2012), "la población puede ser finita o infinita conforme al número de elementos que posee. También, si el número de elementos de la población es pequeño, se le puede suponer como una población finita". (p.14).

Población total = 92 empleados del área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco, siendo esta, finita.

### 2.3.2 MUESTRA

La muestra es una extracción representativa de la población que se busca indagar específicamente. Así pues, "la muestra es una parte de la población que se va a estudiar para que de esta manera se pueda conseguir información, desarrollar, diagnosticar y efectuar la medición oportuna." (Bernal, 2010, p. 161).

En este proyecto se consideró realizar el estudio a la totalidad de su población.

**Población total = 92 empleados**

Respecto al nivel de confianza, depende de la necesidad de precisión en las conclusiones que requiera el estudio y esto se utiliza para observar los niveles que se pretende lograr en el desenlace.

Según los diferentes niveles de confianza, el coeficiente Z varía de esta manera:

Niveles de confianza

90 % de confianza	Z = 1.65
95 % de confianza	Z = 1.96
99% de confianza	Z = 2.58

Fuente: Elaboración propia.

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1 TÉCNICA**

Para el recaudo de datos, la estrategia que se aplicó fue la preparación y estudio de una encuesta que contiene preguntas, con relación a la variable clima organizacional y sus dimensiones, con el fin de obtener el mayor alcance de información para su análisis ya que, "las personas encuestadas brindan de forma directa, clara y concisa información al investigador, asimismo de instituir vínculos entre variables aplicadas a grupos generales o específicos." (Yuni y Urbano, 2014, p. 64).

### **2.4.2 INSTRUMENTO**

Para Hurtado, J. (2015) "la técnica que el investigador implementará para obtener la información sobre las variables a calcular es la herramienta de cogida de datos, con la cual se va a recopilar y analizar la información."(p.161).

Por esa razón, este estudio usó como instrumento de cálculo, un cuestionario de veinte y una interrogantes, en las cuales seis de ellas pertenecen a la variable involucramiento laboral, once en la variable comunicación y cuatro pertenecientes a la variable motivación.

Las preguntas estuvieron basadas en el grado nominal, con el propósito de calcular el nivel de nuestra variable "clima organizacional" a través del conocimiento y punto de vista de nuestros encuestados.

A continuación, la escala de valoración:

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca
- e) Casi nunca

De esta manera, "el grado para calcular las variables de este estudio, es un conjunto de objetos para calcular la reacción de las personas a quienes se le asignará un número." (Hernández et al., 2014, p. 238).

Por lo tanto, se obtienen los siguientes valores en el que, "siempre", tiene un punto, "casi siempre", dos, "a veces", tres, "nunca", cuatro y "casi nunca", cinco puntos.

## 2.4.2 VALIDEZ

Esta investigación se validó mediante una tabla de evaluación de expertos, en donde el instrumento para la recolección de datos exigió la indagación y análisis.

Fueron seis especialistas en el tema, a quienes se entregó la matriz estable y operacional de variables. Al último, en cuanto al uso de la herramienta, se hizo envío de una cédula de subsistencia a cada científico para que ayude en el sustento.

Validación del instrumento de recolección de datos. **Ver anexos**

- COEFICIENTE DE V DE AIKEN

$$V = \frac{s}{n(c-1)}$$

Siendo:

S= la suma de si

Si= valor asignado por el juez i

n= número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración ( 2 en este caso)

## 2.4.4 CONFIABILIDAD

El programa estadístico SPSS nos dará un producto bajo o alto del Alfa de Cronbach acerca de la confiabilidad de la herramienta.

Según Hernández et al., (2010) indica que:

Si obtengo 0,25 => baja confiabilidad

Si resulta 0,50 => fiabilidad media o regular

Si supera 0,75 => es aceptable

Si es mayor a 0,90 => es elevada

## Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	92	100,0
Excluido	0	,0
Total	92	100,0

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

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	21

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados de análisis obtenidos del alfa de Cronbach muestra un resultado de **0,836**.

"El mayor valor del alfa señalará una superior reciprocidad entre los diferentes objetos, incrementando así la fiabilidad de la escala." (Molina, 2008, p.73). Esto quiere expresar que está por encima del nivel determinado, por lo que es una herramienta confiable.

### 2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

El programa de estudio estadístico SPSS, permitirá registrar los datos recolectados en su uso, para luego realizar el estudio detallado inferencial y descriptivo.

### 2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Esta tesis se realizó respetando las normas APA y se sometió a una prueba de similitud con el programa Turnitin, por lo que, preciso que no existe plagio y se respeta la autoría de todos los autores, citados respectivamente. Del mismo modo los empleados encuestados realizaron de manera libre la encuesta.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis Descriptivo: Tablas de frecuencia

**Tabla 6.** Frecuencia de la pregunta 01

¿Se siente identificado con la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	30	32,6	32,6	32,6
	Casi siempre	38	41,3	41,3	73,9
	A veces	20	21,7	21,7	95,7
	Nunca	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 6 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 38% se siente casi siempre identificada con la empresa, el 30% siempre, el 20% a veces, mientras que el 4% indica que nunca. Determinando así, que los empleados casi siempre se sienten identificados con la empresa, sin embargo no es la totalidad, existiendo un porcentaje que opina todo lo contrario.

**Tabla 7.** Frecuencia de la pregunta 02

¿La percepción que tienes de sus superiores es positiva?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	15,2	15,2	15,2
	Casi siempre	48	52,2	52,2	67,4
	A veces	25	27,2	27,2	94,6
	Casi nunca	1	1,1	1,1	95,7
	Nunca	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 7 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 48% casi siempre percibe de manera positiva a sus superiores, el 25% a veces, el 14% siempre, el 4% nunca, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados casi siempre perciben de manera positiva a sus superiores, sin embargo no es la totalidad, existiendo un porcentaje que opina todo lo contrario.

**Tabla 8.** Frecuencia de la pregunta 03

<b>¿Se siente comprometido para lograr el éxito de la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	19,6	19,6	19,6
	Casi siempre	42	45,7	45,7	65,2
	A veces	27	29,3	29,3	94,6
	Casi nunca	1	1,1	1,1	95,7
	Nunca	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 8 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 42% casi siempre se siente comprometido para lograr el éxito de la empresa, el 27% a veces, el 18% siempre, el 4% nunca, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados casi siempre se sienten comprometidos con la empresa, sin embargo no es la totalidad, existiendo un porcentaje significativo que opina a veces.

**Tabla 9.** Frecuencia de la pregunta 04

<b>¿Lleva a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	26,1	26,1	26,1
	Casi siempre	41	44,6	44,6	70,7
	A veces	23	25,0	25,0	95,7
	Nunca	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 9 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 41% casi siempre lleva a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación, el 24% siempre, el 23% a veces, mientras que el 4% indica que nunca. Determinando así, que los empleados casi siempre trabajan con esfuerzo y dedicación, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que siempre.

**Tabla 10.** Frecuencia de la pregunta 05

<b>¿Participas de la definición de objetivos y acciones para lograr el éxito de la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	36	39,1	39,1	51,1
	A veces	42	45,7	45,7	96,7
	Casi nunca	1	1,1	1,1	97,8
	Nunca	2	2,2	2,2	100,0
	Total		92	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 10 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 42% a veces participa de la definición de objetivos y acciones para lograr el éxito de la empresa, el 36% casi siempre, el 11% siempre, el 2% nunca, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados a veces participan de la definición de objetivos y acciones para el éxito de la empresa, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que casi siempre.

**Tabla 11.** Frecuencia de la pregunta 06

<b>¿Tus opiniones son tomadas en cuenta por tus superiores?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	31	33,7	33,7	40,2
	A veces	36	39,1	39,1	79,3
	Casi nunca	2	2,2	2,2	81,5
	Nunca	17	18,5	18,5	100,0
	Total		92	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 11 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 36% a veces sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores, el 31% casi siempre, el 17% nunca, el 6% siempre, mientras que el 2% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados sienten que a veces sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

**Tabla 12.** Frecuencia de la pregunta 07

¿La información dada entre los jefes y el personal fluye adecuadamente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	4,3	4,3	4,3
	Casi siempre	30	32,6	32,6	37,0
	A veces	39	42,4	42,4	79,3
	Casi nunca	1	1,1	1,1	80,4
	Nunca	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 12 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 39% a veces considera que la información dada entre los jefes y el personal fluye adecuadamente, el 30% casi siempre, el 18% nunca, el 4% siempre, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados sienten que a veces la información dada entre los jefes y el personal fluye adecuadamente, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina lo contrario.

**Tabla 13.** Frecuencia de la pregunta 08

¿La información dentro del proceso laboral llega de manera oportuna?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	5,4	5,4	5,4
	Casi siempre	25	27,2	27,2	32,6
	A veces	45	48,9	48,9	81,5
	Nunca	17	18,5	18,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 13 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 45% a veces considera que la información dentro del proceso laboral llega de manera oportuna, el 25% casi siempre, el 17% nunca, mientras que el 5% indica que siempre. Determinando así, que los empleados sienten que a veces la información dentro del proceso laboral llega de manera oportuna, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina lo contrario.

**Tabla 14.** Frecuencia de la pregunta 09

<b>¿Después de plantear alguna disconformidad recibe una respuesta inmediata por parte de sus superiores?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	19	20,7	20,7	23,9
	A veces	44	47,8	47,8	71,7
	Casi nunca	2	2,2	2,2	73,9
	Nunca	24	26,1	26,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 14 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 44% a veces considera que después de plantear alguna disconformidad recibe una respuesta inmediata por parte de sus superiores, el 24% nunca, el 19% casi siempre, el 3% siempre, mientras que el 2% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados sienten que a veces reciben una respuesta inmediata por parte de sus superiores después de plantear alguna disconformidad, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

**Tabla 15.** Frecuencia de la pregunta 10

<b>¿La información que recibes en tu centro laboral es clara?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,2	2,2	2,2
	Casi siempre	26	28,3	28,3	30,4
	A veces	43	46,7	46,7	77,2
	Casi nunca	5	5,4	5,4	82,6
	Nunca	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 15 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 43% a veces considera que la información que recibe en su centro laboral es clara, el 26% casi siempre, el 16% nunca, el 5% casi nunca, mientras que el 2% indica que siempre. Determinando así, que los empleados sienten que a veces la información que reciben en su centro laboral es clara, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina lo contrario.

**Tabla 16.** Frecuencia de la pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	7,6	7,6	7,6
	Casi siempre	12	13,0	13,0	20,7
	A veces	34	37,0	37,0	57,6
	Casi nunca	8	8,7	8,7	66,3
	Nunca	31	33,7	33,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 16 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 34% a veces acude con su jefe inmediato cuando tiene duda sobre su trabajo, el 31% nunca, el 12% casi siempre, el 8% casi nunca, mientras que el 7% indica que siempre. Determinando así, que los empleados a veces acuden con su jefe inmediato cuando tienen dudas sobre su trabajo, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

**Tabla 17.** Frecuencia de la pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,2	2,2	2,2
	Casi siempre	19	20,7	20,7	22,8
	A veces	55	59,8	59,8	82,6
	Casi nunca	1	1,1	1,1	83,7
	Nunca	15	16,3	16,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 17 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 55% a veces considera eficaz los canales de comunicación que tiene la empresa, el 19% casi siempre, el 15% nunca, el 2% siempre, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados a veces considera eficaz los canales de comunicación que tiene la empresa, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

**Tabla 18.** Frecuencia de la pregunta 13

<b>¿Recibes de manera entendible la información a través de documentos, informes y similares?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	16	17,4	17,4	20,7
	A veces	41	44,6	44,6	65,2
	Casi nunca	2	2,2	2,2	67,4
	Nunca	30	32,6	32,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 18 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 41% a veces considera que recibe de manera entendible la información a través de documentos, informes y similares, el 30% nunca, el 16% casi siempre, el 3% siempre, mientras que el 2% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados a veces recibe de manera entendible la información a través de documentos, informes y similares, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

**Tabla 19.** Frecuencia de la pregunta 14

<b>¿Consideras eficaz la comunicación cara a cara con tus compañeros en la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	5,4	5,4	5,4
	Casi siempre	24	26,1	26,1	31,5
	A veces	40	43,5	43,5	75,0
	Casi nunca	1	1,1	1,1	76,1
	Nunca	22	23,9	23,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 19 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 40% a veces considera eficaz la comunicación cara a cara con sus compañeros en la empresa, el 24% casi siempre, el 22% nunca, el 5% siempre, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados a veces considera eficaz la comunicación cara a cara con sus compañeros en la empresa, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina lo contrario.

**Tabla 20.** Frecuencia de la pregunta 15

<b>Tus superiores, ¿respetan las opiniones de todos los colaboradores?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	20	21,7	21,7	25,0
	A veces	37	40,2	40,2	65,2
	Casi nunca	6	6,5	6,5	71,7
	Nunca	26	28,3	28,3	100,0
	Total		92	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 20 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 37% a veces considera que sus superiores respetan las opiniones de todos los colaboradores, el 26% nunca, el 20% casi siempre, el 6% casi nunca, mientras que el 3% indica que siempre. Determinando así, que los empleados considera que a veces sus superiores respetan las opiniones de todos los colaboradores, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

**Tabla 21.** Frecuencia de la pregunta 16

<b>¿La empresa tiene las suficientes herramientas para desarrollar tu trabajo de manera eficaz?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	7,6	7,6	7,6
	Casi siempre	31	33,7	33,7	41,3
	A veces	35	38,0	38,0	79,3
	Nunca	19	20,7	20,7	100,0
	Total		92	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 21 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 35% a veces considera que la empresa tiene las suficientes herramientas para desarrollar su trabajo de manera eficaz, el 31% casi siempre, el 19% nunca, mientras que el 7% indica que siempre. Determinando así, que los empleados considera que a veces la empresa tiene las suficientes herramientas para desarrollar su trabajo de manera eficaz, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina lo contrario.

**Tabla 22.** Frecuencia de la pregunta 17

<b>¿Consideras eficaz la comunicación con tus compañeros y superiores a través de plataformas virtuales?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	4,3	4,3	4,3
	Casi siempre	24	26,1	26,1	30,4
	A veces	43	46,7	46,7	77,2
	Casi nunca	1	1,1	1,1	78,3
	Nunca	20	21,7	21,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 22 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 43% a veces considera eficaz la comunicación con sus compañeros y superiores a través de plataformas virtuales, el 24% casi siempre, el 20% nunca, el 4 siempre%, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados consideran que a veces es eficaz la comunicación con sus compañeros y superiores a través de plataformas virtuales, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina casi siempre.

**Tabla 23.** Frecuencia de la pregunta 18

<b>¿Recibes elogios por parte de tus superiores cuando logras el trabajo esperado por la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,1	1,1	1,1
	Casi siempre	22	23,9	23,9	25,0
	A veces	34	37,0	37,0	62,0
	Casi nunca	8	8,7	8,7	70,7
	Nunca	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 23 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 34% a veces siente que recibe elogios por parte de sus superiores cuando logra el trabajo esperado por la empresa, el 27% nunca, el 22% casi siempre, el 8% casi nunca, mientras que el 1% indica que siempre. Determinando así, que los empleados consideran que a veces reciben elogios por parte de sus superiores cuando logran el trabajo esperado por la empresa, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

**Tabla 24.** Frecuencia de la pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	5,4	5,4	5,4
	Casi siempre	16	17,4	17,4	22,8
	A veces	17	18,5	18,5	41,3
	Casi nunca	29	31,5	31,5	72,8
	Nunca	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 24 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 29% casi nunca considera que la remuneración que percibe influye en su desempeño, el 25% nunca, el 17% a veces, el 16% casi siempre, mientras que el 5% indica que siempre. Determinando así, que los empleados consideran que casi nunca considera que la remuneración que percibe influye en su desempeño, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que casi siempre.

**Tabla 25.** Frecuencia de la pregunta 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,2	2,2	2,2
	Casi siempre	28	30,4	30,4	32,6
	A veces	46	50,0	50,0	82,6
	Casi nunca	1	1,1	1,1	83,7
	Nunca	15	16,3	16,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 25 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 46% a veces considera eficaz la preparación que recibe en el trabajo para realizar sus funciones dentro de ella, el 28% casi siempre, el 15% nunca, el 2% siempre, mientras que el 1% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados a veces considera eficaz la preparación que recibe en el trabajo para realizar sus funciones dentro de ella, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que casi siempre.

**Tabla 26.** Frecuencia de la pregunta 21

¿Consideras que existe una adecuada retroalimentación de los jefes hacia tus compañeros de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	25	27,2	27,2	30,4
	A veces	33	35,9	35,9	66,3
	Casi nunca	2	2,2	2,2	68,5
	Nunca	29	31,5	31,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a 92 personas.

**Interpretación:** En la tabla 26 se observa que de las 92 personas encuestadas, el 33% a veces considera que existe una adecuada retroalimentación de los jefes hacia sus compañeros de trabajo, el 29% nunca, el 25% casi siempre, el 3% siempre, mientras que el 2% indica que casi nunca. Determinando así, que los empleados consideran que a veces existe una adecuada retroalimentación de los jefes hacia sus compañeros de trabajo, sin embargo existe un porcentaje significativo que opina que nunca.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados registrados de acuerdo a las bases teóricas desarrolladas en esta investigación y por medio de la encuesta desarrollada al personal de salud ocupacional, aplicando la sinergia de las ramas involucradas al momento de atenderlo, entenderlo y estudiarlo; podemos contender:

El clima organizacional presenta un rol decisivo y relevante dentro de una compañía, tal y como lo explica Cuadra (2010); quien menciona que las percepciones construidas y compartidas entre los miembros de una organización se relacionan significativamente con el desempeño. Por otro lado, José Armas (2014), realizó una investigación descriptiva simple, la cual arroja que presenta un clima organizacional de manera positiva ya que la comunicación que se da en la organización es asertiva como resultado de la confianza que presentan sus miembros al momento de comunicarse.

Su investigación resulta muy importante porque complementa este trabajo, apoyando las consecuencias para el funcionamiento adecuado de una organización cuando la valoración del clima organizacional es positiva; como pueden ser la unificación, el gozo, y la fertilidad para una mejor imagen en la empresa, entre otras muchas otras que los propios miembros afirman.

En relación al objetivo general de esta investigación, los resultados muestran que los empleados valoran de manera positiva el clima organizacional, no obstante, hay porcentajes significativos que perciben lo contrario; tal como difiere los resultados hallados por la tesista, Sophia Pacheco (2015), quien recomendó a la empresa que estudió, mejorar el clima organizacional, permitiendo conocer sus fortalezas y debilidades como también, poner un proyecto de comunicaciones que ayude a conseguir una gestión óptima para sus colaboradores.

En relación al objetivo específico uno, que consiste en determinar la valoración del involucramiento laboral de los empleados, los resultados muestran que el involucramiento laboral dentro de la institución se da de manera aceptable, sin embargo hay un porcentaje inconforme, la cual tiene un resultado semejante al de Bortolotti (2005) quién exhorta además, el mejoramiento del factor integración por su baja percepción de los trabajadores hacia la empresa, llegando a recomendar a la misma, realizar anualmente evaluaciones para alinear al total de colaboradores y fidelizarlos para incrementar las mejoras dentro de la organización.

En relación al objetivo específico dos, que consiste en determinar la valoración de la comunicación de los empleados, se encontró que es medianamente aceptable, ya que hay porcentajes significativos que están de acuerdo y en desacuerdo; este resultado es semejante al obtenido por Sophia Pacheco (2015) quien, a través de su instrumento, los resultados arrojaron que pocas veces los jefes tienen consideración de las opiniones del personal previamente a alguna elección. Agregado a ellos, no se informan los avances que tiene la empresa, como también la comunicación eficaz para resolver conflictos dentro de la misma.

Sagredo (2013) en su dimensión comunicación, menciona que " para ofrecer una buena marca de la compañía, es importante las buenas relaciones interpersonales y se debe

lograr un estudio del clima organizacional en el área de salud, evitando así, miedos innecesarios entre los implicados." (p. 67). Entonces, la comunicación es un instrumento necesario para alcanzar un trabajo totalmente efectivo.

En relación al objetivo específico tres, que consiste en determinar la valoración de las fuerzas motivacionales de los empleados, se encontró que es medianamente aceptable por los mismos, haciendo énfasis al porcentaje significativo que califica baja eficacia a esta dimensión. Coincidiendo con Pacheco (2015) la cual indica que en su investigación los trabajadores no son reconocidos oportunamente al momento de culminar sus labores de manera exitosa, lo que genera la desmotivación ocasionada por los altos mandos si este fuera el caso; tal como lo menciona Cortez (2009) el personal según sus convicciones considerará que no hay una buena retribución ni económica, ni social por parte de la organización, por ende percibe un clima organizacional inestable.

Para esta investigación cuestiones intangibles como la motivación son importantes, tal y como lo menciona Goncalvez (2000), quien indica que uno de los elementos claves dentro de una organización, es la manera en que los empleados se sientan confortables dentro de su entorno o las relaciones interpersonales para mejorar la productividad, y calidad; haciéndolos sentir confortables durante su jornada laboral.

## **V. CONCLUSIONES**

La valoración del clima organizacional del personal en área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, es positiva; sin embargo, la organización deberá desarrollar planes estratégicos en relación a esta variable para poder tener a la totalidad de los integrantes conformes teniendo en cuenta que, un buen clima le brindará beneficios respaldado por autores como: el mayor rendimiento laboral, el trabajo en equipo, mejora la imagen de la empresa, entre otros.

Por otro lado, el trabajo del personal del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, tiene un porcentaje que lo connota medianamente negativo; si esto aumenta, la empresa tendría que enfrentar retos como absentismo laboral, alta de implicación de los empleados y la mala imagen que reflejarán.

La clínica San Pablo, al atender la valoración de la comunicación de sus empleados conseguirá entornos competitivos que podrán enfrentarse mejor a los cambios y conseguirán los resultados propuestos sin inconvenientes; logrando de esta forma que el trabajador intervenga en la planificación de su labor y en decisiones grupales dentro de la empresa en ciertos casos.

Dentro de la motivación percibida por los empleados, el agradecimiento por una labor exitosa tendrá tanto valor para el empleado y la aceptación de críticas cuando tenga fallas.

El aumento de la compensación y motivación en los colaboradores de la clínica San Pablo tendrá mayores posibilidades de causar un desarrollo psicológico positivo del personal, basándose en tareas más rigurosas e importantes, gracias al debido reconocimiento por parte de la empresa.

El personal que se desempeña en este clima organizacional, percibe de manera directa o indirecta estas características haciendo que sea una variable interviniente en la conducta personal que tendrá una duración indefinida.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los directivos deben presentar un enfoque de la compañía a corto, mediano y largo plazo en la toma de decisiones teniendo en cuenta la valoración del clima organizacional y lo fundamental que es dentro de la clínica.

Este análisis de la realidad permitirá reconocer las necesidades reales de la organización ligado al futuro deseado, de este modo realizará las acciones que deben iniciarse cuando se presente un ambiente versátil.

Gracias a la comunicación es posible el trabajo de las sociedades humanas y este intercambio de mensajes entre las personas deben comprometer a la compañía a incorporar las palabras con las acciones y viceversa, ello se verá muy reflejado después.

En cuanto a su clima, el valor de las características individuales de cada persona son componentes que, al ser analizados y estudiados con detalle, permiten poseer una vista clara y definida del contexto que se presenta dentro de una compañía.

Es indispensable tener en cuenta que, mejorar el plan de comunicación personal para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita al momento de dar confianza y valor para expresar malas noticias; es relevante que la información fluya continuamente de la mano de la motivación que incrementará el involucramiento en miras de ser los mejores en la salud a nivel nacional e incluso competir a nivel internacional en los primeros puestos del ranking.

## REFERENCIAS

- Amozorrutia Amozorrutia, Jennifer, Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana* [en línea] 2007, 15 (Junio-Sin mes) : [Fecha de consulta: 11 de agosto de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915928005>> ISSN 1405-0943
- Brunet, Luc, (1999) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. Editorial Trillas, México.
- Calzadilla, M. Aprendizaje colaborativo y tecnologías de la informacipn y la comunicación. *OEI - Revista Iberoamericana de Educación* 1-10.
- Chiavenato, Idalberto, (1996) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición, México.
- Chiavenato, Idalberto. (2009).*Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Ed. McGraw Hill. México.
- D. Zohar y G. Luria. "El clima como una construcción sociocognitiva de las prácticas de seguridad de supervisión: guiones como proxy de patrones de comportamiento". *Revista Aplicada de Psicología*. Vol. 89 N° 2, pp. 322-333. Febrero de 2004.
- Franklin, Benjamín, (2002) *Organización y Métodos, un enfoque competitivo*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Gibson Ivancevich, *Organizaciones, Conductas, Estructuras y Procesos*.
- Goncalvez, Alexis (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Ripoll, (2004) *Compartimiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones*. Mc Graw Hill, Tercera Edición, México.
- ROBBINS, STEPHEN P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Ed. Pearson. México.
- Steudel, Alexis (1992). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC), Internet.
- Stringer, Litwin G, (1998) *Organizacional Climate*. Documento de Harvard University Press. Boston.

## ANEXOS:



### ANEXO 01: ENCUESTA

La presente encuesta tiene por objetivo reunir información acerca de la valoración del clima organizacional de los empleados del Área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco - 2018. No hay respuestas “correctas” o “equivocadas”, nos interesa sólo su opinión. Sus respuestas serán tratadas con alto grado de confidencialidad para un proyecto de investigación. Marque con una X en la casilla que usted considera:

S: Siempre	CS: Casi siempre	A: A veces	N: Nunca	CN: Casi nunca	S	CS	A	N	CN
1. ¿Se sientes identificado con la empresa?									
2. ¿La percepción que tiene de sus superiores es positiva?									
3. ¿Se sientes comprometido para lograr el éxito de la empresa?									
4. ¿Llevas a cabo tu trabajo con esfuerzo y dedicación?									
5. ¿Participas de la definición de objetivos y acciones para lograr el éxito de la empresa?									
6. ¿Tus opiniones son tomadas en cuenta por tus superiores?									
7. ¿La información dada entre los jefes y el personal fluye adecuadamente?									
8. ¿La información dentro del proceso laboral llega de manera oportuna?									
9. ¿Después de plantear alguna disconformidad recibes una respuesta inmediata por parte de tus superiores?									
10. ¿La información que recibes en tu centro laboral es clara?									
11. Cuando tienes dudas sobre tu trabajo, ¿acudes con tu jefe inmediato?									
12. ¿Consideras eficaz los canales de comunicación que tiene la empresa?									
13. ¿Recibes de manera entendible la información a través de documentos, informes y similares?									
14. ¿Consideras eficaz la comunicación cara a cara con tus compañeros en la empresa?									
15. Tus superiores, ¿respetan las opiniones de todos los colaboradores?									
16. ¿La empresa tiene las suficientes herramientas para desarrollar tu trabajo de manera eficaz?									
17. ¿Consideras eficaz la comunicación con tus compañeros y superiores a través de plataformas virtuales?									
18. ¿Recibes elogios por parte de tus superiores cuando logras el trabajo esperado por la empresa?									
19. ¿Consideras que la remuneración que percibes influye en tu desempeño?									
20. ¿Consideras eficaz la preparación que recibes en el trabajo para realizar tus funciones dentro de ella?									
21. ¿Consideras que existe una adecuada retroalimentación de los jefes hacia tus compañeros de trabajo?									

## ANEXO 02: Aplicación de instrumento

PREGUNTAS RESPUESTAS 92 Total de puntos: 0

### ENCUESTA - CLÍNICA SAN PABLO

La presente encuesta tiene por objetivo reunir información acerca de la relación.

Nombres y apellidos \*

Texto de respuesta breve

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa? \*

- Menos de 1 año
- Más de 1 año
- Más de 2 años
- De 3 o más
- Otro...

1. ¿Se siente identificado con la empresa? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca
- Casi nunca

2. ¿La percepción que tienes de sus superiores es positiva? \*

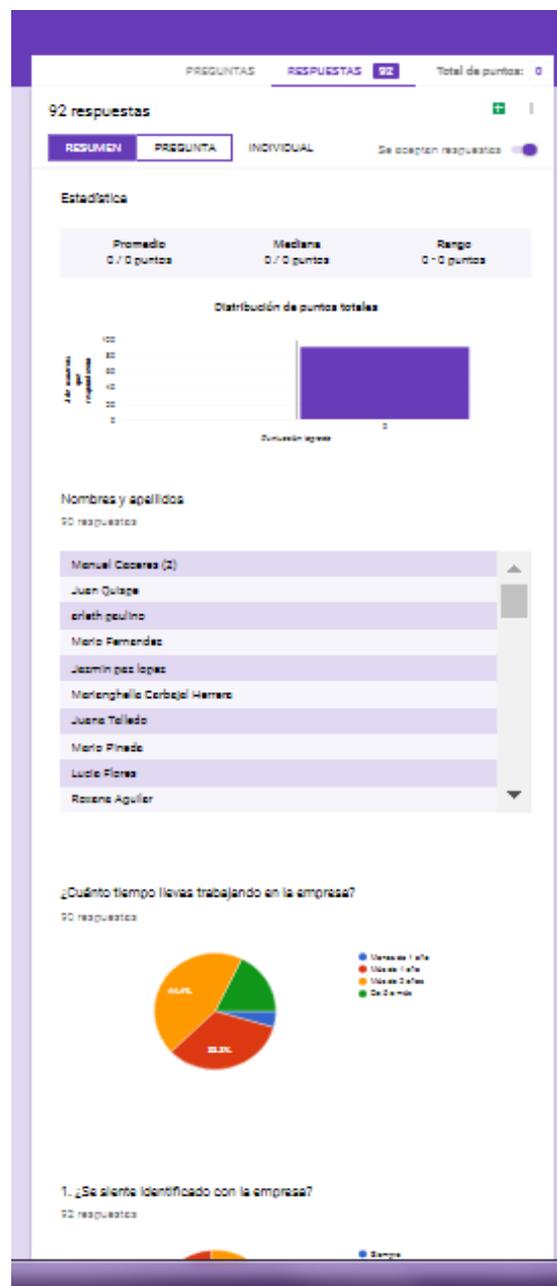
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca
- Casi nunca

3. ¿Se siente comprometido para lograr el éxito de la empresa? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca
- Casi nunca

4. ¿Lleva a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces



### ANEXO 03: Cronograma de ejecución

Para realizar este proyecto tomó 7 meses durante el periodo quincena de marzo hasta quincena de noviembre, la cuales detallo mis actividades en la siguiente tabla.

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Lineamientos para la elaboración del proyecto.																																				
Recolección de información en las bibliotecas.																																				
Planteamiento del problema																																				
Fundamentación teórica																																				
Justificación e hipótesis																																				
Objetivos del proyecto y diseño de la investigación.																																				
Asesorías																																				
Construcción de las variable																																				
Jornada de sustentación																																				
Población y muestra																																				
Técnicas e instrumentos de obtención de datos																																				
Obtención de datos validados																																				
Sustentación																																				

## ANEXO 04: Datos en el IBMS SPSS

**Explorar**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Dimension_1	92	100,0%	0	0,0%	92	100,0%

**Descriptivos**

		Estadístico	Error estándar
Dimension_1	Media	14,0109	,35126
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	13,3131
		Límite superior	14,7086
	Media recortada al 5%	13,8889	
	Mediana	14,0000	
	Varianza	11,352	
	Desviación estándar	3,36920	
	Mínimo	6,00	
	Máximo	25,00	
	Rango	19,00	
	Rango intercuartil	3,75	
	Asimetría	,558	,251
	Curtosis	1,392	,498

**Pruebas de normalidad**

**ANEXO 05:** Matriz de Consistencia

TÍTULO: “Valoración del Clima Organizacional de los empleados del Área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco - 2018”.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Procesos comunicacionales en la edad contemporánea.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Involucramiento laboral</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de Involucramiento laboral</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El diseño aplicado ha sido el descriptivo simple.</p> <p style="text-align: center;"><b>Enfoque de investigación</b></p> <p style="text-align: center;">Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental – transversal.</p>	Encuesta	<p>La población, está constituida por los empleados del área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco – en el periodo 2018.</p> <p>La aplicación del instrumento será a su totalidad de población, equivalente a 92 empleados del área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco – en el periodo 2018.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuál es la valoración del clima organizacional de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar la valoración del clima organizacional de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H<sub>1</sub>:</b> Los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco – 2018, valoran de manera positiva el clima organizacional.</li> <li>• <b>H<sub>0</sub>:</b> Los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco – 2018, no valoran de manera positiva el clima organizacional.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Comunicación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso de información</li> <li>• Canales de comunicación</li> </ul> </li> </ul>			
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>					

<p>➤ ¿Cuál es la valoración del involucramiento laboral de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es la valoración de la comunicación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es la valoración de la motivación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018?</p>	<p>➤ Determinar la valoración del involucramiento laboral de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.</p> <p>➤ Determinar la valoración de la comunicación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.</p> <p>➤ Determinar la valoración de la motivación de los empleados del área de salud ocupacional de la clínica San Pablo, Surco - 2018.</p>			<p>➤ <b>Motivación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento laboral</li> <li>• Capacitación</li> </ul>			
---	---	--	--	---	--	--	--

ANEXO 06: Tabla de evaluación de expertos N° 1

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Becerra Quintana / Jorge Luis

Título y/o Grado: \_\_\_\_\_

Ph. D.....( ) Doctor.....( ) Magister.....(x) Licenciado....( ) Otros. Especifique

Universidad que labora: ESAN / USIL

Fecha: 06/07/2018

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Valoración del clima organizacional de los empleados del área de Salud Ocupacional de la clínica San Pablo Surco - 2018

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	✓		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	✓		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		<u>UNA QUE REEMPLACE LA PREGUNTA N° 04</u>
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		11		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDOS:

Jorge Luis Becerra Quintana

[Firma]  
FIRMA

ANEXO 07: Tabla de evaluación de expertos N° 2

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: ITUCCIZAGA URBINA CESAR

Título y/o Grado: LICENCIADO EN PERIODISMO / BACH. EN CIENCIAS DE LA COMUNIDAD.

Ph. D.....( ) Doctor.....( ) Magister....(x) Licenciado....( ) Otros. Especifique

Universidad que labora: UCV.....

Fecha: 10-03-18

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**"Valoración del Clima Organizacional de los empleados del Área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco – 2018".**

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	✓		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	✓		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		✓	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
<b>TOTAL</b>				

SUGERENCIAS:.....

NOMBRE Y APELLIDOS: CESAR MARTÍN ITUCCIZAGA URBINA

  
FIRMA

ANEXO 08: Tabla de evaluación de expertos N° 3

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Ayala Rojas Paola Inés

Título y/o Grado: Psicólogo

Ph. D.....( ) Doctor.....( ) Magister.....( ) Licenciado.....( ) Otros. Especifique

Universidad que labora: UCV

Fecha: 10/07/2018

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**"Valoración del Clima Organizacional de los empleados del Área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco – 2018".**

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	/		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	/		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
<b>TOTAL</b>				

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDOS:

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA  
 DNI 25686671.

ANEXO 09: Tabla de evaluación de expertos N° 4



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Juan Linares

Título y/o Grado: Comun. Organ. Organizacional

Ph. D... ( ) Doctor... ( ) Magister... (X) Licenciado... ( ) Otros. Especifique \_\_\_\_\_

Universidad que labora: PUCP.

Fecha: 05/10/18

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Valoración del Clima Organizacional de los empleados del Área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco - 2018".

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	/		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	/		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL				

SUGERENCIAS: mejorar las preguntas

Firma del experto:

ANEXO 10: Tabla de evaluación de expertos N° 5



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Yanqui Martínez Elisa

Título y/o Grado: Comunicación Corporativa

Ph. D... ( ) Doctor... ( ) Magister... (x) Licenciado... ( ) Otros. Especifique \_\_\_\_\_

Universidad que labora: USMP

Fecha: 05.10.18

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Valoración del Clima Organizacional de los empleados del Área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco - 2018".

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma del experto:

ANEXO 11: Tabla de evaluación de expertos N° 6



**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Alvarado Carlos

Título y/o Grado: OTP

Ph. D... ( )    Doctor... ( )    Magister...     Licenciado... ( )    Otros. Especifique \_\_\_\_\_

Universidad que labora: \_\_\_\_\_

Fecha: 05.12.18

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

"Valoración del clima organizacional de los empleados del área de Salud Ocupacional de la Clínica San Pablo, Surco – 2018"

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	/		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	/		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		/	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL				

SUGERENCIAS:

.....  
 .....

Firma del experto: