

— Universidad —
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**EFFECTOS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL BIENESTAR Y
DESARROLLO DEL PERSONAL DE LAS UNIDADES EJECUTORAS DEL
SECTOR SALUD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2017**

PRESENTADO POR:

Bach. SOFIA ELIZABETH RUBIO MACHUCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA -PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios por mi existencia y por manifestar su misericordia en cada momento de mi vida.

A mi madre Reolinda por ese corazón tan generoso y a mi padre Segundo por enseñarme que todo se consigue con esfuerzo.

A mis hermanos Julia, José y Hans, por ser parte de mi vida y por creer en mi.

A mis hijos Daniela, Jimena, Hans, Camila y Eduardo que son mi ilusión de seguir avanzando.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por ser una profesional egresada de ella.

A mis familiares, maestros y amigos que en todo momento estuvieron alentándome y me apoyaron para el logro de mi proyecto.

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento al reglamento establecido en grados y títulos de la facultad “Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad **INCA GARCILASO DE LA VEGA**”, presento mi trabajo de investigación científica titulado “Efectos de la comunicación organizacional y el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque, 2017”

En esta labor de investigación, los resultados obtenidos, nos darán una visión del actual contexto, sobre la comunicación organizacional y el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras 401, 402, 403 y 404 del sector salud de la región Lambayeque.

La perfección no es una condición del ser humano y en la elaboración de este trabajo, se ha tratado de hacer el mejor esfuerzo, basándose en el conjunto de conocimientos sistemáticos, con el objetivo de la búsqueda de la verdad, a través del método científico. La base donde se sustenta este análisis para comprender el tema de estudio, está en función a las teorías de la comunicación y bienestar y desarrollo, abordando los indicadores que corresponden a estas variables.

La investigación se ha estructurado en seis capítulos:

En el Capítulo I se presenta la situación problemática, se describe y formula el problema general y los específicos, se argumenta la justificación y se propone el objetivo general y específico.

En el capítulo II se fundamenta el estudio, a través del marco teórico, constatando por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el glosario de términos.

En el Capítulo III se expone las explicaciones tentativas del tema en estudio a través de la hipótesis general y sus hipótesis específicas, la identificación de variables y su operacionalización, incluyendo los indicadores correspondientes.

En el capítulo IV se indica la metodología de la investigación, enmarcando el tipo, el enfoque, su diseño, la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño y selección de muestra y la técnica de recolección de datos, su análisis e interpretación de la información.

En el capítulo V se describe la investigación realizada y los descubrimientos producidos, para haber llegado a la obtención de resultados se utilizó un programa computarizado de análisis estadístico SPSS vs 23.

En el último capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones y como parte final, se detalla las referencias bibliográficas, que han sido extraídas con cautela y que tienen relación con las variables del estudio.

INDICE

| | |
|--|------|
| CARATULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| PRESENTACIÓN | iv |
| INDICE | vi |
| INDICE DE TABLAS | ix |
| INDICE DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Situación problemática..... | 1 |
| 1.2. Problema de Investigación..... | 3 |
| 1.2.1. Problema general..... | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 3 |
| 1.3. Justificación..... | 3 |
| 1.3.1. Justificación teórica..... | 3 |
| 1.3.2. Justificación practica..... | 4 |
| 1.4. Objetivos..... | 4 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 4 |
| 1.4.2. Objetivos específicos..... | 4 |
| CAPITULO II MARCO TEORICO | 6 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 6 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 9 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1. Comunicación organizacional..... | 9 |
| 2.2.2. Bienestar y desarrollo..... | 23 |
| 2.2.3. Glosario de términos..... | 37 |
| CAPITULO III HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN..... | 40 |
| 3.1. Hipótesis general..... | 40 |
| 3.2. Hipótesis específicas..... | 40 |
| 3.3. Identificación de las variables..... | 40 |
| 3.4. Operacionalización de variables..... | 41 |
| CAPITULO IV METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| 4.1. Tipo de investigación..... | 42 |
| 4.2. Diseño de investigación..... | 42 |
| 4.3. Población de estudio | 42 |
| 4.4. Unidad de análisis..... | 43 |
| 4.5. Tamaño de la Muestra..... | 43 |
| 4.6. Selección de muestra..... | 44 |
| 4.7. Técnicas de recolección de datos..... | 44 |
| 4.8. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información..... | 45 |
| CAPITULO V PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS..... | 46 |
| 5.1. Contrastación de hipótesis..... | 46 |
| 5.1.1. Hipótesis general | 46 |
| 5.1.2. Hipótesis específica N° 1..... | 47 |
| 5.1.3. Hipótesis específica N° 2..... | 49 |
| 5.1.4. Hipótesis específica N° 3..... | 50 |

| | |
|--|-----------|
| 5.2. Presentación de resultados..... | 52 |
| CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 82 |
| 6.1. Conclusiones..... | 82 |
| 6.2. Recomendaciones..... | 83 |
| Bibliografía..... | 84 |
| Anexos..... | 89 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia..... | 90 |
| Anexo 2: Instrumento de encuesta | 91 |
| Anexo 3: Validación de instrumento por expertos..... | 93 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1: Resultado de prueba de chi-cuadrado, comunicación organizacional* bienestar y desarrollo..... | 47 |
| TABLA 2: Resultado de prueba de chi- cultura organizacional*cumplimiento de meta | 48 |
| TABLA 3: Resultado de prueba de chi- cuadrado, ejecución de planes eficientes * personal comprometido y capacitado..... | 50 |
| TABLA 4: Resultado de prueba de chi- cuadrado, desempeño laboral * incentivos laborales..... | 51 |
| TABLA 5: Resultado de encuesta pregunta n°1..... | 52 |
| TABLA 6: Resultado de encuesta pregunta n°2..... | 53 |
| TABLA 7: Resultado de encuesta pregunta n°3..... | 54 |
| TABLA 8: Resultado de encuesta pregunta n°4..... | 55 |
| TABLA 9: Resultado de encuesta pregunta n°5..... | 56 |
| TABLA 10: Resultado de encuesta pregunta n°6..... | 57 |
| TABLA 11: Resultado de encuesta pregunta n°7..... | 58 |
| TABLA 12: Resultado de encuesta pregunta n°8..... | 59 |
| TABLA 13: Resultado de encuesta pregunta n°9..... | 60 |
| TABLA 14: Resultado de encuesta pregunta n°10..... | 61 |
| TABLA 15: Resultado de encuesta pregunta n°11..... | 62 |
| TABLA 16: Resultado de encuesta pregunta n°12..... | 63 |
| TABLA 17: Resultado de encuesta pregunta n°13..... | 64 |
| TABLA 18: Resultado de encuesta pregunta n°14..... | 65 |
| TABLA 19: Resultado de encuesta pregunta n°15..... | 66 |

| | |
|---|----|
| TABLA 20: Resultado de encuesta pregunta n°16..... | 67 |
| TABLA 21: Resultado de encuesta pregunta n°17..... | 68 |
| TABLA 22: Resultado de encuesta pregunta n°18..... | 69 |
| TABLA 23: Resultado de encuesta pregunta n°19..... | 70 |
| TABLA 24: Resultado de encuesta pregunta n°20..... | 71 |
| TABLA 25: Resultado de encuesta pregunta n°21..... | 72 |
| TABLA 26: Resultado de encuesta pregunta n°22..... | 73 |
| TABLA 27: Resultado de encuesta pregunta n°23..... | 74 |
| TABLA 28: Resultado de encuesta pregunta n°24..... | 75 |
| TABLA 29: Resultado de encuesta pregunta n°25..... | 76 |
| TABLA 30: Resultado de encuesta pregunta n°26..... | 77 |
| TABLA 31: Resultado de encuesta pregunta n°27..... | 78 |
| TABLA 32: Resultado de encuesta pregunta n°28..... | 79 |
| TABLA 33: Resultado de encuesta pregunta n°29..... | 80 |
| TABLA 34: Resultado de encuesta pregunta n°30..... | 81 |

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|---------------|--|----|
| FIGURA | 1: Resultado de la encuesta pregunta n°1..... | 52 |
| FIGURA | 2: Resultado de la encuesta pregunta n°2..... | 53 |
| FIGURA | 3: Resultado de la encuesta pregunta n°3..... | 54 |
| FIGURA | 4: Resultado de la encuesta pregunta n°4..... | 55 |
| FIGURA | 5: Resultado de la encuesta pregunta n°5..... | 56 |
| FIGURA | 6: Resultado de la encuesta pregunta n°6..... | 57 |
| FIGURA | 7: Resultado de la encuesta pregunta n°7..... | 58 |
| FIGURA | 8: Resultado de la encuesta pregunta n°8..... | 59 |
| FIGURA | 9: Resultado de la encuesta pregunta n°9..... | 60 |
| FIGURA | 10: Resultado de la encuesta pregunta n°10..... | 61 |
| FIGURA | 11: Resultado de la encuesta pregunta n°11..... | 62 |
| FIGURA | 12: Resultado de la encuesta pregunta n°12..... | 63 |
| FIGURA | 13: Resultado de la encuesta pregunta n°13..... | 64 |
| FIGURA | 14: Resultado de la encuesta pregunta n°14..... | 65 |
| FIGURA | 15: Resultado de la encuesta pregunta n°15..... | 66 |
| FIGURA | 16: Resultado de la encuesta pregunta n°16..... | 67 |
| FIGURA | 17: Resultado de la encuesta pregunta n°17..... | 68 |

| | |
|---|----|
| FIGURA 18: Resultado de la encuesta pregunta n°18..... | 69 |
| FIGURA 19: Resultado de la encuesta pregunta n°19..... | 70 |
| FIGURA 20: Resultado de la encuesta pregunta n°20..... | 71 |
| FIGURA 21: Resultado de la encuesta pregunta n°21..... | 72 |
| FIGURA 22: Resultado de la encuesta pregunta n°22..... | 73 |
| FIGURA 23: Resultado de la encuesta pregunta n°23..... | 74 |
| FIGURA 24: Resultado de la encuesta pregunta n°24..... | 75 |
| FIGURA 25: Resultado de la encuesta pregunta n°25..... | 76 |
| FIGURA 26: Resultado de la encuesta pregunta n°26..... | 77 |
| FIGURA 27: Resultado de la encuesta pregunta n°27..... | 78 |
| FIGURA 28: Resultado de la encuesta pregunta n°28..... | 79 |
| FIGURA 29: Resultado de la encuesta pregunta n°29..... | 80 |
| FIGURA 30: Resultado de la encuesta pregunta n°30..... | 81 |

RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado efectos de la comunicación organizacional y el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque, 2017, tienen como propósito fundamental, demostrar de qué manera la comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque. Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo y responde a un diseño no experimental, con clasificación transeccional o transversal, ya que los datos se recolectaron en un tiempo único de una muestra de 239 trabajadores, cuya población de estudio es de un total de 629 trabajadores administrativos, contratados bajo la modalidad D.L 276, D.L 728 y D.L 1053 CAS. Anexando el instrumento utilizado, a través de la técnica de la encuesta.

La hipótesis de investigación propone “la comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud Lambayeque” y para medir la correlación existente entre las variables, se realiza el estadístico de prueba chi cuadrada (χ^2), con un nivel de significación $\alpha = 0.05$; concluyendo según resultados: como $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$, según la evidencia estadística no es suficiente para rechazar la relación, aceptando la hipótesis con el 95% de nivel de confianza.

Mediante este estudio realizado llego a la conclusión de que si efectivizara la comunicación organizacional tendría un impacto positivo en el bienestar y desarrollo del personal, logrando beneficios personales e institucionales.

Palabras claves: Comunicación organizacional y bienestar y desarrollo.

ABSTRACT

This research work entitled effects of organizational communication and the well-being and development of the staff of the health sector-executing units of the region of Lambayeque, 2017, have the fundamental purpose of demonstrating how organizational communication influences the welfare and development of the personnel of the health sector-executing units of the Lambayeque region. This research work is descriptive, with a quantitative approach and responds to a non-experimental design, with transectional or transverse classification, since the data were collected in a single time of a sample of 239 workers, whose study population is one total of 629 administrative workers, contracted under modality 276, 728 and CAS. Attaching the instrument used, through the technique of the survey.

The research hypothesis proposes that "organizational communication influences the well-being and development of the personnel of the Lambayeque health sector executing units" and to measure the correlation between the variables, the chi-square test statistic (χ^2) is performed, with a significance level $\alpha = 0.05$; concluding according to results: as $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$, according to the statistical evidence it is not enough to reject the relation, accepting the hypothesis with 95% confidence level.

Through this study I came to the conclusion that if it effectuated the organizational communication would have a positive impact on the welfare and development of the personnel, achieving personal and institutional benefits.

Keywords: Organizational communication and welfare and development.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

En las organizaciones la comunicación es fundamental para su propio desarrollo. Este proceso es permanente, donde se transmite y se recepciona ideas, valores, actitudes, acciones; que permitan lograr el crecimiento y desarrollo del individuo, de su grupo y por ende de su organización.

Si al comunicarnos estamos informando, según Daniel Favaro en su libro Planificación de la Organización en grupos y organizaciones, dice que “La información debe fluir en la empresa sin ningún obstáculo, y evitar toda situación de estancamiento, ya que es la forma más adecuada de sacar el mayor provecho a la información que maneja. La información tiene un carácter instrumental, no finalista, y sirve de soporte en todos los ámbitos de la empresa. Ya no puede ser considerada como un mero soporte o apoyo de las actividades de la empresa, sino como uno de sus principales recursos o activos”.

En los procesos de comunicación, hay que tener en cuenta los elementos y factores que intervienen, para minimizar las interferencias o interrupciones que evite que se logre el objetivo de comunicar el mensaje, tal y como se desea que todos en la organización lo entiendan. Con la finalidad de que los objetivos planteados, puedan alcanzarse, los mismos que serán logrados por el trabajo en conjunto de sus integrantes.

En las Unidades Ejecutoras del Sector Salud de la Región Lambayeque, los acuerdos que toman el equipo de gestión, para que lleguen a concretizarse, implica el compromiso de todo su personal, lo cual muchas veces no se logra, ya

que el problema radica en que la comunicación hacia los mandos intermedios u operativos no son claros y oportunos en el tiempo, no existe el tino de transmitir y adoptar propuestas de cómo se realizará el trabajo en cada una de las unidades orgánicas para llegar al resultado esperado. Es por ello que debe efectivizarse los planes operativos con la mirada de agilizar y conociendo plenamente las ventajas de contar con personal capacitado, para solidificar los objetivos que se están proyectando a alcanzar, como Unidades Ejecutoras, siendo estas: UE 400 Gerencia regional de salud Lambayeque, UE 401 hospital regional docente las Mercedes Chiclayo, UE 402 hospital provincial docente Belén de Lambayeque y UE 403 hospital regional Lambayeque.

Se debería mejorar la forma de transmisión de los mensajes, con la finalidad, a que estos conlleven a la sinergia de todo el personal, sabiendo aprovechar el potencial de cada uno, cualquiera que sea su modalidad de contratación y recibir de sus colaboradores nuevas ideas que aporten al avance institucional. Al mismo tiempo se debe entender que se labora con seres humanos y que el factor de la motivación juega un papel primordial en cada uno de ellos y teniendo en cuenta que todos tenemos diferentes tipos de necesidades por cubrir. Se debe buscar las estrategias adecuadas para incentivar y aportar en ellos su realización personal a través de las actividades que realizan, teniendo como cultura el bienestar y desarrollo y que bajo el enfoque de gestión por resultados, nuestra población lambayecana reciba servicios de calidad en el tema de salud y tenga un mayor valor público.

En relación a lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Problema de Investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque?
- b) ¿En qué medida la ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque?
- c) ¿Cómo el desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La investigación nos servirá para demostrar sobre la importancia de la comunicación y del bienestar y desarrollo del personal que labora en las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque, sustentándonos en las teorías que al respecto existen.

1.3.2. Justificación practica

Las propuestas desarrolladas darán la posibilidad de que a través de una comunicación eficaz, se busque el bienestar y desarrollo del personal de las Unidades Ejecutoras del Sector Salud de la Región Lambayeque. Se optimizaría los esfuerzos de cada uno de los colaboradores, ya que se marcaría el camino por recorrer a través de la efectivización de planes operativos, con la oportunidad de que el personal tenga una participación activa en la elaboración y ejecución de los mismos.

Que se debe entender que la mejora es continua y sostenible, siendo relevante que el personal esté capacitado para asumir las responsabilidades y que se integre dentro de la gestión, pequeños programas motivacionales.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Demostrar de qué manera la comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar si la cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.
- b) Verificar si la ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

- c) Analizar si el desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Sum Mazariegos (2015), en su investigación “Motivación y desempeño laboral” para optar el título licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos en la zona 1 de Quetzaltenango. Determinar el nivel de motivación de los empleados, establecer el grado del desempeño laboral que posee los colaboradores administrativos y elaborar la propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores. El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas estar motivado para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas. Concluyendo que la motivación influye en el desempeño laboral, produce en el personal realizar las actividades laborales de su puesto de trabajo con un buen entusiasmo y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral y se verificó que los colaboradores que reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, ayuda a que ellos tengan un mejor desempeño laboral.

Balarezo Toro (2014), en su investigación “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”, para

optar el título de Ingeniero de empresas. Universidad Técnica de Ambato. Tuvo como objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Diagnosticar cual es el impacto que produce a la empresa una deficiente comunicación organizacional, analizar la forma de como impulsar el desarrollo organizacional y proponer una solución a la deficiente comunicación organizacional interna entre el talento humano, para el mejoramiento del desarrollo organizacional. La comunicación debe ser concebida como un vector estratégico y un aspecto integral, cuyos efectos y causas pueden ser comunes reflejadas en el clima laboral, la cultura, el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones, el trabajo en grupo, y en definitiva en los niveles de producción y el Desarrollo Organizacional. Concluyendo que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad así como también en las actitudes de los trabajadores, mucho de los trabajadores conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta, la distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y resalta que el clima organizacional no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

Fernández Aranda (2014), en su investigación “Cultura organizacional del banco de Crédito del Perú y la influencia de sus elementos en el cumplimiento del desempeño de los promotores del servicio de la sucursal Trujillo en el periodo octubre a diciembre 2014” para optar el título de Lic. Administrador. Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo determinar los elementos de la cultura organizacional del banco de

Crédito del Perú que tienen mayor influencia en el cumplimiento del desempeño de los promotores de servicio de la sucursal Trujillo en el período octubre a diciembre 2014. Analiza e identifica la cultura organizacional y el nivel de desempeño laboral, establece la relación de influencia de elementos de la cultura organizacional con el desempeño laboral y formula una propuesta de mejora de cultura organizacional a la sucursal Trujillo del banco del crédito del Perú. Las organizaciones así como las huellas digitales, son siempre singulares. Cada una posee su propia historia, patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, declaraciones de filosofías, historias y mitos que en su totalidad constituyen su cultura. Algunas son afables y amistosas, otras dan la impresión de ser frías y asépticas. Con el tiempo la cultura de una organización llega a ser conocida por los empleados y el público. Muchas veces las empresas no logran el objetivo de crecer debido a la escasez de una cultura organizacional. Concluyendo que los elementos de la cultura organizacional que tienen mayor influencia en el cumplimiento del desempeño son los rituales y el lenguaje, se mantiene una cultura organizacional leve y orientada a los resultados a pesar de estar basada en brindar oportunidades de desarrollo profesional, el personal conforme avanza el tiempo experimentan muchas veces la frustración de metas no alcanzadas o ascensos no concretados y el desempeño laboral tienen mayor relevancia que la cultura organizacional, los promotores se sienten presionados por indicadores de cumplimiento y no se detienen a analizar la cultura del lugar donde laboran.

Moya Quintanilla (2012), en su investigación “Diseño de metodología para promover el desarrollo integral del personal”. Para optar el título de Magister en psicología con orientación laboral y organizacional. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Tuvo como objetivo buscar o generar, una metodología que facilite la

promoción del desarrollo integral del personal. Encontrar una metodología que haga posible implementar programas adecuados para promover el desarrollo integral del personal y generar un instrumento de evaluación interna para detectar fortalezas y áreas de oportunidad, y con esta retroalimentación aplicar ciclos de mejora. En esta investigación bibliográfica sobre el tema de desarrollo organizacional y, específicamente, sobre las prácticas de Recursos Humanos que involucran el desarrollo integral del personal y la manera de contribuir a los resultados de las empresas. Esto con el fin de encontrar, o bien, generar una metodología que facilite la promoción del desarrollo integral del personal. Concluyendo que se logró identificar los principales procesos para el logro de avances consistentes en la promoción del desarrollo integral del personal mediante el diseño de una metodología: Compromiso a todos los niveles de la institución que de manera visible puedan ser constatados, Integración de esquemas de corresponsabilidad, donde el personal es sujeto de las necesidades de desarrollo y de las acciones enfocadas a superarlas. La integración de equipos de trabajo se realizó con la participación de líderes de la institución y personal de la misma. En cuanto al facultamiento, se fortalecieron las capacidades del personal, como sus conocimientos, habilidades y actitudes, de aquéllos que estuvieron involucrados en los esquemas de corresponsabilidad; asimismo, se fortaleció la comunicación mediante las sesiones de trabajo y la difusión de eventos y seguimiento para lograr la consistencia del Método, de los resultados esperados y de la cultura organizacional deseada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación organizacional

Teoría de los sistemas sociales de N. Luhmann

Las fuentes de la teoría Luhmanniana

(Aguado, 2004), en el extremo opuesto, y situado en el marco de las teorías macrosociológicas que conceden un mayor peso determinante a las estructuras y procesos sociales sobre el individuo, Niklas Luhmann ha desarrollado entre los años 70 y 90 todo un cuerpo teórico singular en el terreno de la sociología, el derecho y la ecología social. Sus tesis son conocidas por su complejidad y su carácter polémico. Sus principales referentes teóricos son:

- La sociología estructural-funcionalista de Talcott Parsons
- La Teoría General de Sistemas de Ludwig von Bertalanffy y la Cibernética.
- La teoría de los Sistemas Autopoiéticos de Maturana y Varela. **p. 76**

La sociedad como sistema autopoiético

- **Aguado (2004)**, cita que la noción de autopoiesis fue elaborada por los biólogos Maturana y Varela como rasgo específico de la organización de los sistemas vivos. El término se compone a partir del griego autos (sí mismo) y poiesis (producción, creación).
- La autopoiesis es la operación de autorreproducción de un sistema mediante la que el sistema crea su propia estructura y los elementos que lo componen.
- La autopoiesis es, pues, el modo de operación que define a todos aquellos sistemas que se distinguen por su auto-producción.
- Luhmann distingue tres tipos de sistemas autopoiéticos, es decir, sistemas que se producen a sí mismos: sistemas vivos, sistemas psíquicos y sistemas sociales.

- Cada uno de ellos aparecerá caracterizado por una operación autopoietica específica, es decir, por un modo característico de autorreproducción: respectivamente, la vida, la conciencia y la comunicación.
- Consecuente, para Luhmann, la comunicación es la operación que permite a la sociedad constituirse como sistema autopoietico y, por tanto, autorreproducirse.. **p.77**

La diferenciación funcional.

- **Aguado (2004)**, cita que siguiendo la trayectoria inaugurada por Parsons, Luhmann aplica la TGS como esquema interpretativo de la naturaleza social.
- La sociedad es, pues, desde el punto de vista de Luhmann, un sistema de sistemas que se caracteriza por un creciente proceso de diferenciación funcional. El proceso social, por tanto, consiste en la interacción entre los subsistemas sociales que, al modo de la mitosis y especialización en el desarrollo celular, produce a su vez nuevas funciones y nuevos subsistemas sociales especializados en ellas.
- Genéricamente Luhmann concibe el sistema social como:
 - Un orden de relaciones internas (subsistemas) y externas (sistema/entorno).
 - Un sistema dinámico, cambiante, de complejidad creciente: Su relación con el entorno provoca cambios; el sistema hace frente a los cambios mediante selecciones sucesivas de información que redundan en un incremento de su complejidad. La complejidad creciente hace más difícil los procesos de autorreproducción del sistema social, cuestión que éste afronta mediante una progresiva diferenciación funcional interna.

La diferenciación funcional constituye el proceso de aparición de subsistemas en el interior del sistema social. **p. 78**

Tipos de comunicación organizacional

Guzmán (2012), la comunicación empresarial se define como el intercambio de información dentro y fuera de una empresa con un fin previamente planificado; se utiliza para vertebrar los distintos procesos de comunicación de las empresas e instituciones. Históricamente, el proceso comunicativo se establecía de fuera hacia adentro, es decir teniendo en cuenta únicamente a los clientes. Pero hoy en día, este proceso ha cambiado, favoreciendo procesos comunicativos entre la empresa, sus trabajadores y sus clientes externos.

De esta manera, se produce una mayor implicación del personal, una mejora de la autoestima del trabajador, y una mayor integración en su trabajo, lo cual produce una optimización del trabajo y un abaratamiento de los costos. Con este ejemplo, se pueden delimitar los dos tipos de comunicación que se originan a nivel empresarial: la comunicación externa y la comunicación interna.

Comunicación externa

La comunicación externa “es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones

con ellos, a proyectar una imagen favorable, o a promover sus productos o servicios” p. 71

Comunicación interna

La comunicación interna es el “conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.

Esta comunicación se puede producir de diversas formas:

Formal. Donde el contenido está referido, a aspectos laborales únicamente.

En general, utiliza la escritura como medio. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todos los procedimientos burocráticos.

Informal. Donde el contenido de la comunicación, a pesar de estar referido a aspectos laborales, utiliza canales no oficiales (reunión en estancias fuera del lugar específico de trabajo, encuentros en los pasillos, las pausas del café o la comida, etc.)

El objetivo de la comunicación interna en la empresa, es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa, constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. p. 72

Modelos de Comunicación

Modelos reticulares

- **Aguado (2004)**, describe que los modelos circulares de la comunicación se van haciendo progresivamente más complejos, sobre todo cuando pasan de considerar separadamente la comunicación en su nivel psicológico y social a considerarlas conjuntamente.
- Comienzan entonces a aparecer modelos que conciben la comunicación como una red de difusión o transmisión de influencias, informaciones, significados, etc, y a partir de la cual se generan las actitudes, opiniones y acciones de los miembros de una sociedad. **p.207**

Flujo de la comunicación en la organización

Guzmán (2012), afirma que las organizaciones están formadas por individuos que ocupan ciertas posiciones o representan determinados roles. El flujo de mensajes entre estas personas, sigue ciertos caminos que se denominan redes de comunicación, que existirán tanto si incluye a dos personas como a toda la organización. Son bastantes los factores que influyen en la naturaleza y la extensión descendente de la red de comunicación. **p. 74**

Descendente: La comunicación descendente involucra todos los mensajes que fluyen de la dirección hacia los empleados. Smith, y otros, “consideran que la comunicación descendente es la dimensión de canales formales más frecuentemente estudiada”. El prestigio, la autoridad y la tradición, son demostrados en las comunicaciones descendentes; quienes ocupan puestos superiores en la organización se interesan, naturalmente, por la eficacia de las comunicaciones destinadas a sus empleados.

Ascendente: La comunicación ascendente se define como los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias. La comunicación ascendente tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los empleados, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos.

Lateral u horizontal: La comunicación horizontal se define como el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización.

Diagonal: La comunicación diagonal se produce entre individuos o departamentos que no están al mismo nivel de jerarquía. De naturaleza informal, y utilizada con frecuencia entre grupos del personal y funciones del mismo nivel, así como en organizaciones de proyectos, es otra faceta de la comunicación multidireccional, habitual cuando las comunicaciones fluyen en todas direcciones al mismo tiempo. Las comunicaciones diagonales permiten a los individuos con diversa información participar en la solución de problemas con personas de otros niveles dentro de la organización. Este sistema de comunicación informal permite a los directores y gerentes vigilar las comunicaciones de los empleados y comunicarse con los asociados de forma rápida, sin pasar a través de un sistema de comunicación oficial y laborioso.

pp.74-77

La cultura organizacional

Cleghorn (2005) cita la definición de Ángel Aguirre Batzán, sociólogo español, dice: La cultura es un sistema de conocimientos que nos proporciona un modelo de la realidad, a través del cual damos sentido a nuestro

comportamiento. Este sistema está formado por un conjunto de elementos interactivos fundamentales, generados y compartidos por el grupo al cual identifican, por lo que son transmitidos a los nuevos miembros (enculturación), siendo eficaces en la resolución de problemas. **p.61**

En una organización donde se interactúa constantemente entre su personal, esto va generando en ellos, ciertas ideas, creencias o valores en común, las mismas que se comparten con el correr de los tiempos. Convirtiéndose en manifestaciones culturales y haciéndose propio en la organización, diferenciándose de otras organizaciones.

Modelo de valores en competencia (MVC):

Fernandez, Modroño, & Landaluce (2007), citan el Modelo de Valores en Competencia de Cameron y Quinn (1999). Este modelo se basa en dos dimensiones bipolares que, a modo de ejes cartesianos, se cruzan produciendo cuatro cuadrantes con sus respectivos tipos de cultura. La primera dimensión, en el eje horizontal, contrapone la estrategia de orientación interna que tiene la organización (interna, a corto plazo y actividades simples) a la estrategia de orientación externa (externa, a largo plazo y de actividades orientadas al logro de objetivos). La segunda dimensión, en el eje vertical, contrapone, según las características del control ejercido por la organización sobre sus miembros, flexibilidad, individualidad y espontaneidad, frente a estabilidad, control y predecibilidad. Estos dos ejes definen cuatro tipos de cultura:

Clan: con orientación interna y control flexible. Este tipo de cultura se caracteriza por los valores y objetivos compartidos, la cohesión, la participación, desarrollo de los individuos, el sentido de grupo,

funcionamiento mediante trabajo en equipo, normas de lealtad y consenso. Su nombre se debe a su similitud con una organización familiar.

Jerárquica: con orientación interna y control estable. Este tipo de cultura se basa en las reglas, la especialización, impersonalidad, responsabilidad y jerarquía. Las metas de la organización a largo plazo son la estabilidad, la previsibilidad y la eficiencia.

De Mercado: con orientación externa y control estable. Es un tipo de organización que funciona como un mercado en sí misma. Los valores centrales son la competitividad y la productividad. Una cultura de mercado es un espacio de trabajo orientado hacia los resultados.

Adhocrática: con orientación externa y control flexible. Es una cultura de iniciativas pioneras e innovadoras como llaves del éxito. La tarea de gestión más importante es estimular el conocimiento, el riesgo y la creatividad para poder estar siempre en la vanguardia.

Relación entre comunicación y cultura organizacional:

Garzón (2005), dentro de una organización para que se logre obtener una comunicación eficaz, uno de los factores que guarda vínculo directo es la cultura organizacional. Entendiendo que cultura organizacional es el conjunto de ideas importantes, a menudo no expresadas, que comparten los miembros de una organización; esas ideas se componen de normas, valores, actitudes y creencias. **p. 147**

Rebeil & Ruiz Sandoval (s.f), cita a Nosnik, ha estado enfocado en conocer las tres relaciones principales que se pueden establecer entre comunicación y cultura organizacional. Estas son:

- a) La comunicación es un proceso fundamental en la creación de la cultura organizacional.
- b) La cultura organizacional influye en el estilo de comunicación de los miembros de la organización.
- c) Una cultura organizacional desarrollada da importancia en la comunicación.

p. 284

Ejecución de planes eficientes

Molins (1998), cita a Jorge Ahumada que define a la planificación o programación como una metodología para la toma de decisiones. Toda decisión envuelve una elección de alternativas, por tanto podemos decir que se trata de una metodología para escoger entre alternativas.

...La planificación es una metodología para escoger alternativas que se caracteriza porque permite verificar la propiedad, factibilidad y compatibilidad de objetivos y permite seleccionar los instrumentos más eficientes.

Max Constanti, en su Manual de planificación (**citado en Molins, 1998**) dijo al respecto la planificación es una disciplina orientada a la selección de objetivos derivados de un fin previamente establecido y al logro de estos objetivos de una manera óptima.

Molins (1998) cita a Héctor Hurtado, sobre la planificación en su definición más elemental es el instrumento que, en determinado momento, adopta un país

por una decisión política para coordinar todos los esfuerzos que deben realizarse a fin de alcanzar objetivos en el campo del desarrollo económico y social, que sean coherentes con los recursos y necesidades del país. **p. 19**

(Berretta & Kaufmann, 2011) en el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define plan como un “modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla”. De esta manera se entiende que un plan es un instrumento metódicamente organizado que aspira a obtener ciertos objetivos en el futuro. **p. 12**

Pons Joan (2014), un proyecto de eficiencia empresarial no puede basarse en la improvisación. Esta planificación debe dar cobertura y contemplar al menos:

- Tareas y actividades a realizar.
- La información a procesar
- Las personas y perfiles que intervienen.

Se debe contar con un equipo de trabajo que impulse y facilite el cambio en la organización y logren integrar a quienes intervienen en este proceso, para que consigan interiorizar la necesidad de cambiar la cultura y medir para mejorar su eficacia organizacional. En esta reunión se toman las siguientes acciones:

- Presentación de la iniciativa: Presentación conceptual donde se explica el desarrollo, las diferentes herramientas, plataformas tecnológicas o técnicas a utilizar así como el resto de funcionalidades relevantes.
- Explicación de los objetivos que se pretenden conseguir: La introducción se ha de completar con una definición estratégica que establezca cuáles son los objetivos del proyecto y detección de necesidades macro. Para

ello se explica el porqué del plan y las metas planteadas. Es importante que queden reflejados los intereses y necesidades de la alta dirección.

- Análisis organizativo: Aclaración en detalle de los roles intervinientes en el proyecto, definiendo los distintos grupos (ordenados por departamento o naturaleza de las actividades que realizan), siendo esencial que cada perfil tenga muy claro cuáles son sus funciones y cuáles sus objetivos.

Desempeño laboral

Chiavenato (2007), el desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente. **p. 243**

Amaru (2009), cita a Grove, un equipo sólo trabaja bien cuando cada uno de sus integrantes pone su máximo empeño. El empeño, o desempeño, de una persona en la realización de su trabajo depende de sus capacidades y motivación.

Como la tarea más importante del administrador es obtener el máximo desempeño del equipo, hay dos formas de trabajar en aras de una alta productividad: capacitación y motivación. Ambas son responsabilidades primarias del administrador

Gonzales (2006), cita sobre la evaluación de desempeño según:

- CHIAVENATO: “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”
- DAVIS: “Proceso mediante el cual las organizaciones evalúan el desempeño de sus empleados en el trabajo”
- BYARS y RUE: Proceso en que se comunica a una persona cómo llevar a cabo el trabajo; estableciéndose también un plan de mejoramiento.

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, puede decirse que en general la evaluación del desempeño es una técnica que permite obtener una apreciación sistemática del desempeño del individuo en el cargo para estimular y juzgar las cualidades de ese individuo. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. **p. 245**

Chiavenato (2007), sobre los Beneficios de la evaluación de desempeño se dan cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

1. Beneficios para el gerente

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.

- Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño

2. Beneficios para el subordinado

- Conoce las reglas del juego, o sea, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera).
- Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personal.

3. Beneficios para la organización

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.

- Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

2.2.2. Bienestar y desarrollo

Desarrollo organizacional

Castrillón (2005), cita a Beckard (1988), desde 1969 se define el desarrollo organizacional como “un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficacia y la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”

Para Bennis (1973), también desde 1969, el desarrollo organizacional es una estrategia educativa, adoptada para lograr un cambio planeado de la organización y una respuesta al cambio; una compleja estrategia educacional con el fin de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos y al aturdidor ritmo de los propios cambios. Los cambios que se buscan están ligados directamente a las exigencias que la organización intenta satisfacer, buscando en el comportamiento experimentado, a través de una relación cooperativa, partiendo de una filosofía social.

Robert Blake y Jane Mouton (1973) visualizaron desde 1969 el desarrollo organizacional como un plan con conceptos y estrategias, tácticas y técnicas para sacar a una corporación hacia una situación de excelencia. Para ellos, su grid (1968) es “un modo sistemático de alcanzar un ideal de excelencia corporativa”

Según Hornstein, Burke y sus coeditores (1971), el desarrollo organizacional es “un proceso de creación de una cultura, que institucionaliza el uso de diversas tecnologías sociales, para regular el diagnóstico y cambio de comportamiento entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación de la organización”

A su vez, Gordon Lippit (1969) caracteriza el desarrollo organizacional como “el fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos”

Herrscher (2010), lo importante es que la organización funcione como un todo integrado, donde impere el diálogo, el planeamiento sea participativo, las decisiones se tomen lo más abajo que sea conveniente y cada nivel disponga de una medida de poder de decisión propio, claramente acotado dentro del marco decisorio del conjunto. **p. 47**

Teoría General de los Sistemas

Johansen (2004), describe un nivel de construcción teórico de modelos que se sitúa entre las construcciones altamente generalizadas de las matemáticas puras y las teorías específicas de las disciplinas especializadas y que en estos últimos años ha hecho sentir, cada vez más fuerte, la necesidad de un cuerpo

sistemático de construcciones teóricas que pueda discutir, analizar y explicar las relaciones generales del mundo empírico. Según Boulding ese es el destino de la Teoría General de sistemas. Tal teoría, en la práctica, no tendría contenido, porque en la medida que aumentamos la generalidad tenemos que hacerlo a costa del contenido. Por ejemplo, se puede presentar en una persona en particular. Sin embargo podemos generalizarla diciendo que es un ciudadano de una ciudad determinada. Hemos ganado en generalización, pero hemos perdido en cuanto al contenido particular de la persona. Pero podemos llegar fácilmente a un segundo grado de generalización diciendo que es un hombre de una determinada nacionalidad. Luego podemos generalizar más aún, pensando en su sentido genérico: es un sistema vivo, y más aún, en otro grado de generalización es un sistema natural, por fin podemos decir, es un sistema abierto y, más aún, un sistema y finalmente un objeto. **p. 20**

Personal comprometido y capacitado

Medina & Villalobos (2006), “Personas comprometidas y solidamente formadas representan un potencial al aportar energía y pasión a su trabajo, contribuyendo a la construcción de una cultura de calidad” **p.12**

Narva (2005), la competencia del personal (conocimientos, experiencia, habilidades, valores y actitudes) y su compromiso respaldan su participación en el logro de los objetivos de la organización, fundamentalmente en la creación y establecimiento de un sistema de reconocimiento basado en la medición del desempeño que involucre los principios y valores de calidad.

El personal soluciona problemas, mejora los sistemas de trabajo, crea valor y contribuye de manera efectiva al logro de los objetivos de la organización,

como consecuencia de la capacitación y entrenamiento continuo y del acceso a información oportuna y válida relacionada con su área de responsabilidad.

p.40

Chiavenato (2007), dice que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, Flippo en su libro Principios de la administración de personal explica que la “capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo”. McGehee subraya que “capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades, que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales”. Según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización.

Teoría existencial

Buss (1987), el postulado principal de la teoría existencial es que la mayor fortaleza del hombre y también su mayor debilidad, es su conciencia de sí

mismo. Todos los animales se dan cuenta de lo que pasa a su alrededor, pero posiblemente el hombre es el único que tiene conciencia de sí mismo: saber que sabe. Esta teoría sugiere que su conciencia le permite escoger lo que hará, y este poder seleccionar lo hace responsable. En la medida en que el hombre elige escuchar su propia experiencia mientras interactúa con otros y con los estímulos, se realiza a sí mismo. Todo esto es parte de una vida normal y adaptada; no sólo ser, sino volverse.

Teorías de aprendizaje

Schunk D. H. (1997), el estudio del aprendizaje humano se centra en la forma en que los individuos adquieren y modifican sus conocimientos, habilidades, estrategias, creencias y comportamientos. Casi todos los profesionales concuerdan en que el aprendizaje es un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad para conducirse de cierta manera, que resulta de la práctica o de otras experiencias.

Teoría cognoscitiva. -

Explican el aprendizaje en términos de factores como el procesamiento de la información, las redes de memoria, las percepciones de los estudiantes y la interpretación de los elementos del aula (maestros, compañeros, material, organización).

Schunk D. H. (2012), cita como lo explicó Bandura (1986): Otra característica distintiva de la teoría cognoscitiva social es el papel central que asigna a las funciones de autorregulación. Las personas no actúan sólo para ajustarse a las preferencias de los demás; gran parte de su conducta es motivada y regulada por estándares internos y respuestas de autoevaluación de sus propias acciones.

Una vez que se adoptan estándares personales, las discrepancias que existen entre una acción y los estándares con que se mide activan reacciones de autoevaluación que influyen en el comportamiento subsecuente. Por lo tanto, entre las cuestiones que determinan una acción se encuentran las influencias auto producidas. **p.119**

Objetivos de la capacitación

Chiavenato (2007), considera que los principales objetivos son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. **p. 387**

Ciclo de capacitación

Chiavenato (2007), la capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta que se presenta cotidianamente y en todos los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos y a la empresa. Así, la capacitación

cubre una secuencia programada de hechos que se pueden visualizar como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite.

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

1. Insumos (entradas o inputs), como educandos, recursos de la organización, información, conocimientos, etcétera.
2. Proceso u operación (throughputs), como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programa de capacitación, entre otros.
3. Productos (salidas u outputs), como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, entre otros.
4. Retroalimentación (feedback), como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos. **p. 388**

Incentivos laborales

Kohler & Martín (2007), los incentivos materiales son “compensaciones” tangibles: dinero o bienes y servicios susceptibles de una valoración monetaria inmediata. En el caso de los sindicatos, esos incentivos se materializan en las mejoras obtenidas en lo que respecta a horarios, condiciones de trabajo, etc.

Los incentivos funcionales son los objetivos supra-personales que se identifican con los fines que justifican la existencia de la organización, que se trata de alcanzar siguiendo las “reglas del juego” y respecto de los que cabe llegar a compromisos que aumentan las probabilidades de que los esfuerzos por alcanzarlos tengan éxito, aunque sea parcial.

Los incentivos de identidad consisten en la posibilidad de identificarse y ser identificado con los principios y derechos encarnados por una organización que se declara dispuesta a promoverlos frente a la resistencia de otras organizaciones y fuerzas sociales y políticas.

Los incentivos de sociabilidad consisten en las “compensaciones intangibles derivadas del hecho de asociarse” y en los vínculos sociales interpersonales que tienen su origen en la conciencia de formar parte de un grupo definido y relativamente pequeño.

Todas las organizaciones recurren en diversa medida a todos esos incentivos para obtener recursos de sus seguidores. Pero el grado de utilización de unos u otros incentivos, o sistema de incentivos, reviste considerable importancia para la forma concreta en que es previsible que la organización se comporte y reaccione ante los cambios de su entorno. **p. 448**

Torres (2014), cita a Edward Lawler quien dice que si se aplica un modelo de recompensas individuales, los principales objetivos son:

- Atraer a personas calificadas para unirse a la organización.
- Hacer que los empleados vayan a trabajar.
- Motivar para lograr altos niveles de desempeño **p. 172**

Teoría de las Necesidades de Maslow

Maslow (1991), sobre los estados motivadores, cualquier estado orgánico que se plantee-sea el que sea- es ya de por sí un estado motivador. Las actuales concepciones de la motivación parecen asumir que un estado motivacional es

un estado especial, peculiar, claramente diferenciado de otros acontecimientos del organismo. Una teoría consistente de la motivación debería asumir, por el contrario, que la motivación es constante, inacabable, fluctuante y compleja, y que es una característica casi universal de prácticamente todos los estados organísmicos en cuestión.

Jerarquía de las necesidades básicas:

Las necesidades fisiológicas.- Las necesidades que se toman generalmente como punto de partida para una teoría de la motivación son los así llamados impulsos fisiológicos. Dos líneas de investigación nos obligan a revisar las nociones habituales de estas necesidades: primero el desarrollo del concepto de homeostasis y segundo, el hallazgo de que los apetitos (elecciones preferenciales entre los alimentos) son una clara y eficaz indicación de las necesidades reales o carencias del cuerpo.

La homeostasis se refiere a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante de la corriente de sangre. Cannon describía (1932) este proceso para (1) el contenido de agua en la sangre, (2) el contenido de sal, (3) el contenido de azúcar, (4) el contenido de proteínas, (5) el contenido de grasa, (6) el contenido de calcio, (7) el contenido de oxígeno, (8) el nivel constante de ion-hidrógeno y (9) la temperatura constante de la sangre. Evidentemente esta lista podría extenderse a otros minerales, hormonas, vitaminas, etc.

Young (1941, 1948) resumía el trabajo sobre el apetito en su relación con las necesidades del cuerpo. Si el cuerpo carece de algo químico, el individuo

tenderá (de un modo imperfecto) a desarrollar un apetito específico o hambre parcial por ese elemento de comida que le falta.

Las necesidades de seguridad.- Si las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades, que se pueden clasificar como necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos; necesidad de una estructura, de orden, de ley y de límites; fuerte protección, etc). Todo lo que se ha dicho de las necesidades fisiológicas es igualmente cierto, aunque en menor grado, de estos deseos. El organismo puede estar de igual modo dominado completamente por ellos. Pueden erigirse en los organizadores casi exclusivos de la conducta, poniendo todas las necesidades del organismo a su servicio y, en consecuencia, podremos describir a todo el organismo como un mecanismo en busca de seguridad.

No obstante, los adultos sanos y afortunados de nuestra cultura están ampliamente satisfechos en las necesidades de seguridad. La buena sociedad pacífica y estable, que marcha bien, normalmente hace que sus miembros se sientan seguros de animales salvajes, de temperaturas extremas, de asaltos delincuentes, de crímenes, del caos, de la tiranía, etc. Por tanto en un sentido muy real, no tienen necesidades de seguridad como motivadores activos. Igual que una persona saciada ya no tiene hambre, una persona segura ya no se siente en peligro.

El sentido de pertenencia y las necesidades del amor.- Si tanto las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien satisfechas, surgirán las necesidades de amor, afecto y sentido de pertenencia, y todo el ciclo ya

descrito se repetirá con este nuevo centro. Las necesidades de amor suponen dar y recibir afecto. Cuando están insatisfechas, una persona sentirá intensamente la ausencia de amigos, de compañero o de hijos. Tal persona tendrá hambre de relaciones con personas en general-de un lugar en el grupo o la familia- y se esforzará con denuedo por conseguir esta meta. Alcanzar tal lugar importará más que cualquier cosa del mundo y puede llegar a olvidar que una vez, cuando el hambre era lo primero, el amor parecía irreal, innecesario y sin importancia. Ahora las punzadas de la soledad, el destierro, el rechazo, la ausencia de amistad y el desarraigo son preeminentes.

Una cosa se debe resaltar en este punto es que el amor no es sinónimo de sexo. El sexo se puede estudiar como una necesidad puramente fisiológica, aunque normalmente el comportamiento sexual humano sea determinado por muchos factores. Es decir, está determinado no sólo por las necesidades sexuales sino también por otras necesidades, entre las cuales las más importantes son las de amor y cariño. Tampoco hay que pasar por alto el hecho de que las necesidades de amor implican tanto dar como recibir amor.

Las necesidades de estima.- Todas las personas de nuestra sociedad (salvo unas pocas excepciones patológicas) tienen necesidad o deseo de una valoración generalmente alta de sí mismos, con una base firme y estable; tienen necesidad de autor respeto o de autoestima, y de la estima de otros. Así que estas necesidades se pueden clasificar en dos conjuntos subsidiarios. Primero están el deseo de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza ante el mundo, independencia y libertad. En segundo lugar, tenemos lo que podríamos llamar el deseo de reputación o prestigio (definiéndolo como un respeto o estima de las otras personas), el estatus, la fama y la gloria, la

dominación, el reconocimiento, la atención, la importancia, la dignidad o el aprecio. Estas necesidades han sido relativamente resaltadas por Alfred Adler y sus seguidores, y relativamente olvidadas por Freud. Sin embargo, cada vez en la actualidad, está apareciendo una amplia apreciación de su decisiva importancia entre los psicoanalistas, así como también entre los psicólogos clínicos.

La satisfacción de la necesidad de la autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo. Pero la frustración de estas necesidades produce sentimientos de inferioridad, de debilidad y de desamparo. Estos sentimientos a su vez dan paso a otros desánimos elementales u otras tendencias neuróticas o compensatorias.

La necesidad de autorrealización.- Este término, acuñado primeramente por Kurt Goldstein (1939). Se refiere al deseo de la persona por la autosatisfacción, a saber, la tendencia en ella de hacer realidad lo que ella es en potencia. Esta tendencia se podría expresar como el deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno es de acuerdo con su idiosincrasia, llegar a ser todo lo que uno es capaz de llegar a ser.

La forma específica que tomarán estas necesidades varía mucho de persona a persona, desde luego. En un individuo estas necesidades pueden tomar la forma del deseo de ser un padre excelente, en otro se puede expresar atléticamente, y todavía en otro se pueden expresar pintando cuadros o inventando cosas. A este nivel, las diferencias individuales son muy grandes, No obstante, las características común de las necesidades de autorrealización

consiste en que su aparición se debe a alguna satisfacción anterior de las necesidades fisiológicas y las de estima, amor y seguridad.

Teoría de la equidad

Varela (2006), la teoría de la equidad, las personas se sienten motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben en proporción con el esfuerzo que realizan. En el lugar de trabajo, la recompensa por un esfuerzo se traduce en dinero. La gente compara lo que se le paga por su trabajo con lo que otros perciben por el suyo en situaciones semejantes. Cuando las personas sienten que existe desigualdad en el centro de trabajo, se desarrolla en ellas un estado de tensión que tratarán de resolver de algún modo. La teoría de la equidad es una teoría de motivación laboral que subraya el papel que desempeñan las ideas de la persona respecto a la equidad o justicia de las recompensas y castigos en su desempeño y satisfacción.

La teoría de la equidad (1963-1965) fue propuesta por J. Stacey Adams, quien sostiene que los individuos comparan sus insumos (habilidades, educación, experiencia, esfuerzo) y el producto de su trabajo (ganancias, recompensas, prestaciones) con los de los demás, y evalúan si son justos. Una vez que hacen esta evaluación, los individuos reaccionan con el fin de eliminar cualquier injusticia o inequidad. Adams propuso la hipótesis de que la percepción de la equidad (justicia) con que se nos trata influye en nuestra motivación. **p.27**

Programas de incentivos laborales

Al diseñar estos programas de incentivos se debe tener en cuenta la situación legislativa, las exigencias de las unidades ejecutoras del sector salud, de la

Región Lambayeque y las necesidades de sus colaboradores, para poder conseguir ese impacto e influya positivamente en el logro de sus objetivos institucionales.

McAdams (2013), refiere que incluso con incentivos y comisiones individuales la gente tiende a encontrar su nivel de acomodación – el punto en el cual equilibran su esfuerzo con unos ingresos aceptables.

Cumplimiento de metas:

Teoría del establecimiento de las metas.-

Amoros (2007), sostiene que las metas específicas y las metas difíciles son las que llevan a un alto desempeño. A finales de la década del sesenta, Edwin Locke sostuvo que las intenciones de trabajar dirigido hacia una meta, se constituían en una fuente muy importante de motivación en el trabajo, puesto que actúa también como un estímulo interno. Cuando las metas difíciles son aceptadas, se consigue un mayor desempeño. Otro punto importante es que la retroalimentación lleva a un mejor desempeño que el que se consigue cuando no existe. Como es natural pensar, las metas fáciles son, probablemente, más aceptables; pero aun siendo esto verdad, cuando un empleado acepta una meta que percibe como difícil, ejercerá niveles de esfuerzo más elevado hasta que la consiga, la disminuya o en todo caso la abandone. Cuando los individuos participan en el establecimiento de sus propias metas, se obtiene en la mayoría de los casos un mayor desempeño. La ventaja que posee el hecho que lo individuos participen en el establecimiento de sus propias metas, consiste en que al hacer esto, podría ser que el individuo acepte la meta como un objetivo en el que debe trabajar, además es más probable que acepte una meta difícil,

pues se sentiría más comprometido por el hecho que él ha participado en su elaboración. En lo que se refiere a retroalimentación, se debe diferenciar que no todas ellas son iguales de eficientes, la que proporciona una mayor ayuda puede ser la autogenerada, que es en la que el mismo trabajador es capaz de monitorear su propio progreso. Pero siempre es bueno tener en cuenta la retroalimentación de una persona que está observando nuestro desempeño desde afuera, pues vería la situación con más objetividad. **p.89**

Procedimientos y manuales menos burocráticos

Alvarez (2006), detalla:

- a) Haciéndolos sencillos y comprensibles para todos.
- b) Elaborando políticas que sean realistas y funcionales, para que se respeten en al menos el 90-95% de los casos.
- c) Incluyendo actividades de transformación (al producto o servicio) que le agreguen valor al cliente y a la propia organización.
- d) Medir y evaluar los principales indicadores asociados a estos procesos y o actividades.
- e) Revisar y adecuar regularmente los procedimientos a la realidad cotidiana de la organización.

2.2.3. Glosrio de términos

Sinergia.-

Grau (s.f), significa cooperación, y es un término de origen griego, "synergía", que significa "trabajando en conjunto". La sinergia es un trabajo o un esfuerzo para realizar una determinada tarea muy compleja, y conseguir alcanzar el éxito al final. La sinergia es el momento en el que el todo es mayor que la

suma de las partes, por tanto, existe un rendimiento mayor o una mayor efectividad que si se actúa por separado.

Talento humano.-

Alles (2006), según el diccionario de la lengua española, talento es el “conjunto de dotes intelectuales de una persona”. A partir de esta definición será necesario discernir como está conformado dicho conjunto. En la perspectiva de la gestión de recursos humanos por competencias, ese conjunto de dotes intelectuales consiste en la sumatoria de dos subconjuntos: los conocimientos y las competencias; sin embargo serán estas últimas las que determinarán un desempeño superior. **p.57**

Indicadores de desempeño.-

Bonnefoy & Armijo (2005), “Los indicadores de desempeño son medidas que describen cuan bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto y/o la gestión de una institución”. Un indicador establece lo que será medido a lo largo de varias escalas o dimensiones, sin especificar un nivel determinado de desarrollo. La definición anterior implica que el indicador es una parte del problema y los niveles esperados de desempeño o metas a lograr son otra parte. **p. 23**

Presupuesto por Resultados.-

MEF (s.f.), el Presupuesto por Resultados (PpR) es una metodología que se aplica progresivamente al proceso presupuestario y que integra la programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto, en una visión de logro de productos, resultados y uso eficaz y eficiente de los recursos del Estado a favor de la población, retroalimentando los procesos anuales de asignación del presupuesto público y mejorando los sistemas de gestión administrativa del Estado.

Percepción.-

W. A, (1982) Puede definirse como el proceso mental de interpretar y dar significado a la sensación de un objeto determinado. Es un proceso mental; pero, sin embargo está asociado íntimamente con las actividades corporales; es decir de los órganos sensoriales y del sistema nervioso. En la percepción, las sensaciones adquieren un significado. La percepción ha sido definida como la “captación de objetos que producen la sensación”. **p.69**

Inteligencia Emocional (IE).-

López & Gonzales (2003), capacidad de ser plenamente consciente de las propias emociones, para desarrollar la habilidad de ejercer una constructiva regulación de las mismas. Logrando este conocimiento y autocontrol, se obtendrá la energía movilizadora llamada “motivación”. Una vez realizada esta introspección, es posible lograr el desarrollo e implementación de habilidades sociales como empatía, comunicación, construcción de relaciones afectivas funcionales, convivencia y liderazgo. **p.8**

Autoeficacia.-

Polaino, Cabanyes, & Del Pozo (2003), cita a Pelacho (1996) donde define la autoeficacia como las expectativas que posee una persona sobre lo que es capaz de hacer. Se reconoce también con el término de eficacia personal o autoeficacia percibida. El concepto de autoeficacia, acuñado por Bandura en 1977, se refiere a la capacidad, percibida por el sujeto, de salir adelante en situaciones específicas. Según Bandura, una expectativa de eficacia es la convicción de que uno puede llevar a cabo con éxito la conducta necesaria para producir unos determinados resultados. Con ese término, el autor se refiere a las opiniones que las personas se forman respecto de su capacidad de actuar en tareas o situaciones específicas. **p.419**

Productividad.-

Rodríguez (1999), en la concepción general, la productividad es una medida de la eficiencia económica, que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados. **p.22**

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis general

La comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

3.2. Hipótesis específicas

- a) La cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.
- b) La ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.
- c) El desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

3.3. Identificación de las variables

Variable independiente

Comunicación organizacional

Variable dependiente

Bienestar y desarrollo

3.4. Operacionalización de variables

| Variables | Indicadores |
|--|---|
| Variable independiente: Comunicación organizacional | 1.1 Cultura organizacional 1.2 Ejecución de planes eficientes 1.3 Desempeño laboral |
| Variable dependiente: Bienestar y desarrollo | 2.1 Personal comprometido y capacitado 2.2 Incentivos laborales 2.3 Cumplimiento de metas |

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), este trabajo de investigación, de acuerdo al libro de Metodología de la investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. De enfoque cuantitativo, porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

4.2. Diseño de investigación

Hernandez, Fernandez, & Baptista(2014), el estudio responde a un diseño no experimental cuantitativo, con clasificación de investigación transeccional o transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” (p. 154)

4.3. Población de estudio

La población comprende a 629 trabajadores administrativos, contratados bajo la modalidad del D.L276, D.L 728 y D.L 1053 CAS.

4.4. Unidad de análisis

Rojas (2002), es el elemento (persona, institución u objeto) del que se obtiene la información fundamental para realizar la investigación.

La unidad de análisis de esta investigación será el trabajador administrativo de las cuatro unidades ejecutoras del sector salud de la Región Lambayeque: UE 400 Gerencia regional de Salud Lambayeque, UE 401 hospital regional docente las Mercedes Chiclayo, UE 402 hospital provincial docente Belén de Lambayeque y UE 403 Hospital regional Lambayeque.

4.5. Tamaño de la Muestra

Cochran (1993), para determinar el tamaño de muestra en el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, se usa la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2(p \cdot q) \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 (p \cdot q)}$$

Dónde:

| | |
|-------|---|
| n | Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. |
| p y q | Representan la proporción de mujeres y hombres de la población, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno (50% de mujeres y 50% de hombres). |
| Z | Es el valor de la abscisa en la curva normal estándar para una confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96. |
| N | El total de la población. En el estudio 629 trabajadores. |
| e | Representa el error máximo permisible para la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%, es decir = 0.05 |

Reemplazando valores tenemos la cantidad de trabajadores administrativos con los que se trabajará es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50 \times 0.50) \times 629}{(0.05)^2 (629 - 1) + (1.96)^2 (0.50 \times 0.50)} =$$

n = 239 trabajadores

4.6. Selección de muestra

Según **(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014,p.175)**, en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra. Esta selección de la muestra se realizó de la población total del personal administrativo de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque, por medio de una selección aleatoria simple.

4.7. Técnicas de recolección de datos

Creswell (2001), considera la encuesta como un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población mediante el estudio de una muestra de ella. Por su parte, Fink (2008) las define como métodos de recolección de información que se usan para describir, comparar o explicar conocimientos, sentimientos, valores, preferencias y conductas.

El instrumento con el que se recolecta los datos es el cuestionario, se aplica un conjunto de 30 preguntas con el propósito de recoger la información en función a los indicadores de las variables que se miden.

4.8. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información

Para la obtención de resultados de investigación se trabajó con un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información conocido como SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) vs 23

CAPITULO V

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de hipótesis

5.1.1. Hipótesis general

1° Planteamiento de hipótesis:

H⁰: La comunicación organizacional no influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque

H^G: La comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

r de Ch2

4° Decisión:

como $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza Ho

Resultados:

Tabla 1

Comunicación organizacional Bienestar y desarrollo*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|----------------------|----|-----------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 532,198 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitudes | 436,139 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 206,577 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 239 | | |

a. 12 cells (48,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,75.

Conclusión:

Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, la comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

5.1.2 Hipótesis específica N° 1

1° Planteamiento de hipótesis:

H⁰: La cultura organizacional no influye en el cumplimiento de metas de las UE del sector salud de la región Lambayeque.

H¹: La cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las UE del sector salud de la región Lambayeque

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

r de Ch2

4° Decisión:

como Sig = 0.000 < α = 0.05 se rechaza Ho

Tabla 2

*Cultura organizacional * Cumplimiento de metas*

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 638,404 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitudes | 504,705 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 217,317 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 239 | | |

a. 10 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,69.

Conclusión:

Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las UE del sector salud de la región Lambayeque.

5.1.3 Hipótesis específica N° 2

1° Planteamiento de hipótesis:

H⁰: La ejecución de planes eficientes no se logra con personal comprometido y capacitado de las UE del sector salud de la región Lambayeque.

H²: La ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las UE del sector salud de la región Lambayeque.

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

r de Ch2

4° Decisión:

como $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza Ho

Tabla 3

*Ejecución de planes eficientes * Personal comprometido y capacitado*

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 566,295 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitudes | 433,804 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 209,291 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 239 | | |

a. 12 cells (48,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,69.

Conclusión:

Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir que la ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las UE del sector salud de la región Lambayeque.

5.1.4 Hipótesis específica N° 3

1° Planteamiento de hipótesis:

H⁰: El desempeño laboral no se ve influenciado con los incentivos laborales de las UE del sector salud de la región Lambayeque

H³: El desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las UE del sector salud de la región Lambayeque

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

r de Ch2

4° Decisión:

como $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza H_0

Tabla 4

*Desempeño laboral * Incentivos laborales*

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 377,654 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitudes | 392,087 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 162,634 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 239 | | |

a. 15 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is , 1,70.

Conclusión:

Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir que el desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las UE del sector salud de la región Lambayeque.

5.2. Presentación de resultados

Desarrollo descriptivo por variables y dimensiones

Tabla 5

Pregunta 1 – ¿Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi unidad ejecutora?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 13 | 5,4 | 5,4 | 5,4 |
| En desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 10,0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 6,7 | 6,7 | 16,7 |
| De acuerdo | 105 | 43,9 | 43,9 | 60,7 |
| Totalmente de acuerdo | 94 | 39,3 | 39,3 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

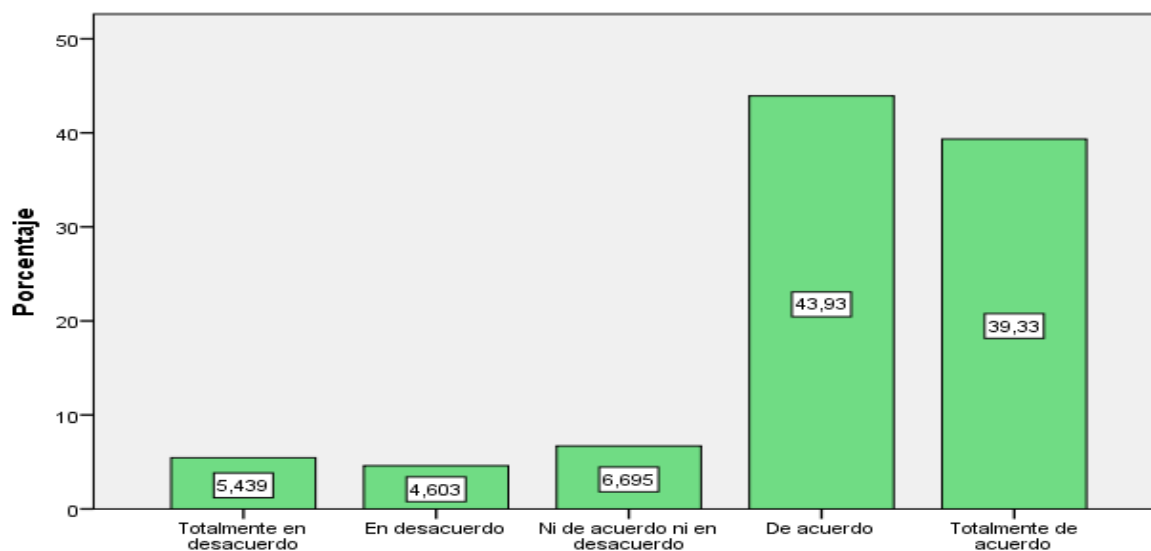


Figura 1

¿Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi unidad ejecutora?

Interpretación

Los resultados en relación a “Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi unidad ejecutora”, según se observa en los resultados, el 39,33% se ubica en la categoría totalmente de acuerdo, el 43,93% se encuentra de acuerdo, el 4,603% en desacuerdo, un 5,439% se encuentran totalmente en desacuerdo y solo el 6,695% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6

Pregunta 2 – ¿Es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para cumplir con las tareas de su unidad orgánica (área)?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 12 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| En desacuerdo | 32 | 13,4 | 13,4 | 18,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 28 | 11,7 | 11,7 | 30,1 |
| De acuerdo | 120 | 50,2 | 50,2 | 80,3 |
| Totalmente de acuerdo | 47 | 19,7 | 19,7 | 100 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

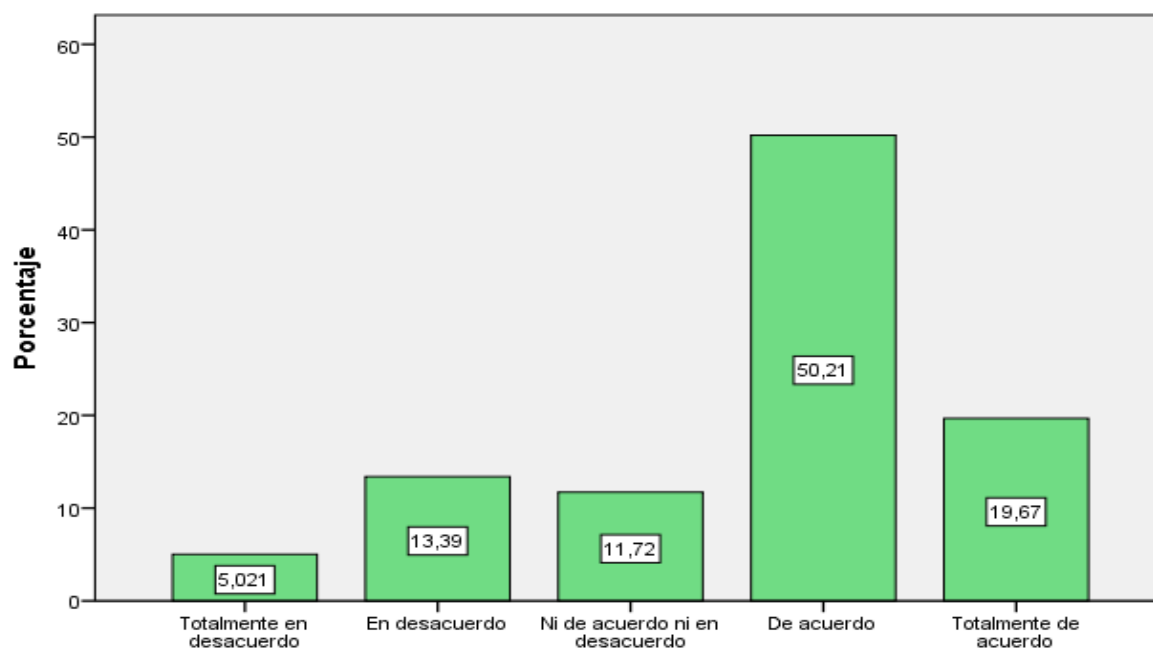


Figura 2

¿Es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para cumplir con las tareas de su unidad orgánica (área)?

Interpretación

En relación a “Es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para cumplir con las tareas de su unidad orgánica (área)”, según se observa en los resultados, el 19,67% están totalmente de acuerdo, el 50,21% están de acuerdo, un 11,72% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13,39% están desacuerdo y solo el 5,021% totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

Pregunta 3- ¿Tengo la oportunidad para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimiento dentro mi unidad orgánica (área)?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 14 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| En desacuerdo | 45 | 18,8 | 18,8 | 24,7 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 51 | 21,3 | 21,3 | 46,0 |
| De acuerdo | 88 | 36,8 | 36,8 | 82,8 |
| Totalmente de acuerdo | 41 | 17,2 | 17,2 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

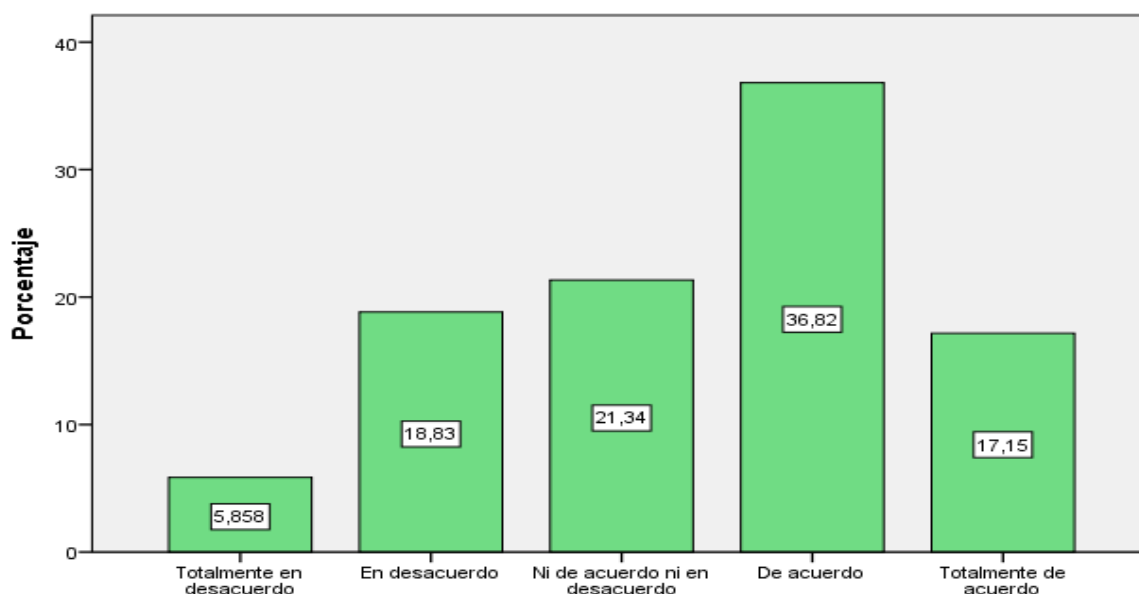


Figura 3

¿Tengo la oportunidad para a dar conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimiento dentro de mi unidad orgánica (área)?

Interpretación

En relación a “Tengo la oportunidad para a dar conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimiento dentro mi unidad orgánica (área)”, según se observa en los resultados, el 17,15% están totalmente de acuerdo, el 36,82% están de acuerdo, un 21,34% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,83% están en desacuerdo y solo el 5,858% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

Pregunta 4 – ¿Me siento parte de un equipo de trabajo en mi unidad ejecutora?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 15 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| En desacuerdo | 34 | 14,2 | 14,2 | 20,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 37 | 15,5 | 15,5 | 36,0 |
| De acuerdo | 92 | 38,5 | 38,5 | 74,5 |
| Totalmente de acuerdo | 61 | 25,5 | 25,5 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

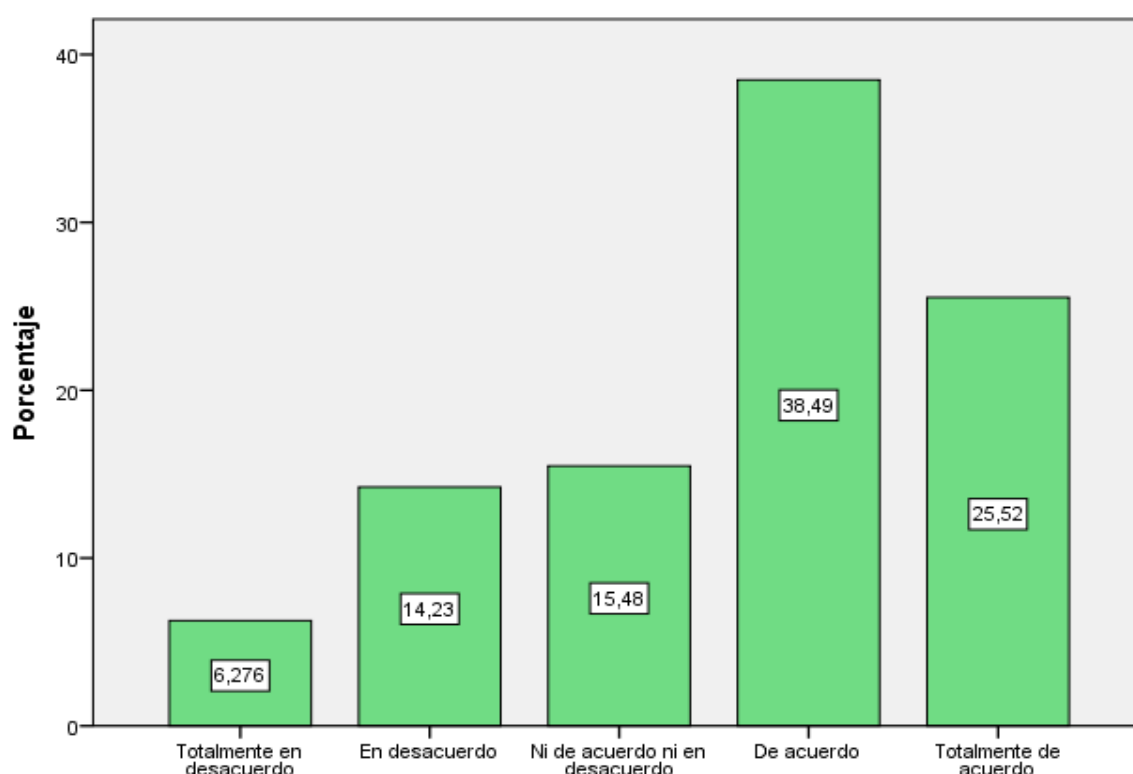


Figura 4

¿Me siento parte de un equipo de trabajo en mi unidad ejecutora?

Interpretación

En relación a la interrogante “Me siento parte de un equipo de trabajo en mi unidad ejecutora”, según se observa en los resultados, el 25,52% están totalmente de acuerdo, el 38,49% están de acuerdo, un 15,48% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14,23% están en desacuerdo y solo el 6,276% totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

Pregunta 5 - ¿La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 21 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| En desacuerdo | 74 | 31,0 | 31,0 | 39,7 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 37 | 15,5 | 15,5 | 55,2 |
| De acuerdo | 82 | 34,3 | 34,3 | 89,5 |
| Totalmente de acuerdo | 25 | 10,5 | 10,5 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

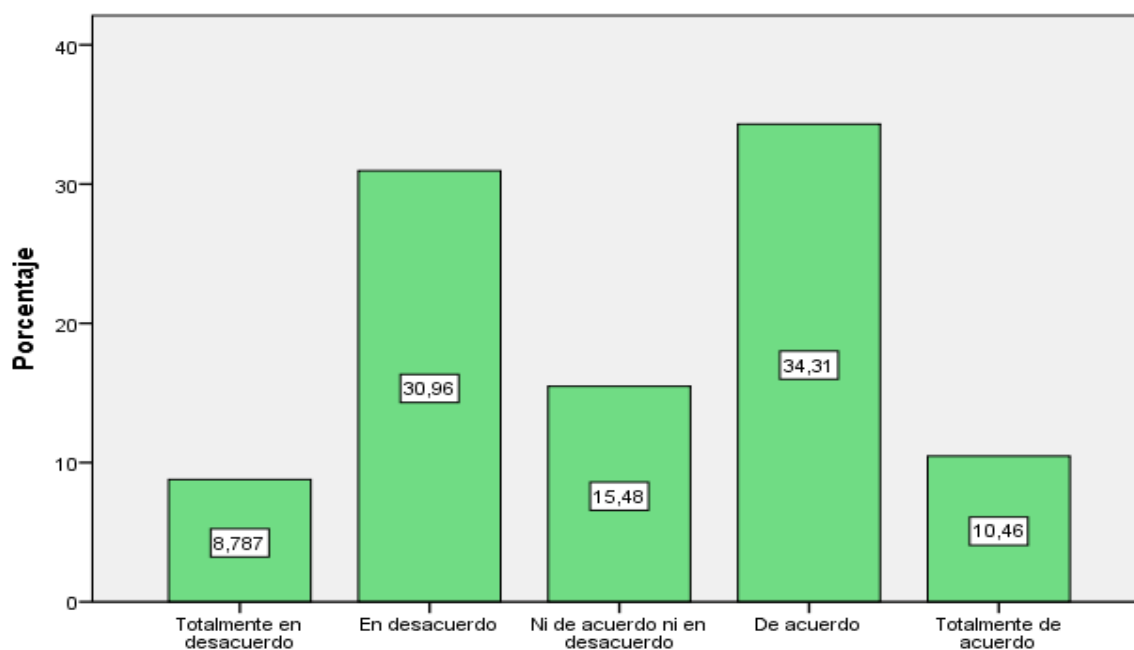


Figura 5

¿La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros?

Interpretación

En relación a “La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros”, según se observa en los resultados, el 10,46% están totalmente de acuerdo, el 34,31% están de acuerdo, un 15,48% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30,96% están en desacuerdo y solo el 8,787% totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

Pregunta 6- ¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| En desacuerdo | 19 | 7,9 | 7,9 | 10,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 5,0 | 5,0 | 15,5 |
| De acuerdo | 145 | 60,7 | 60,7 | 76,2 |
| Totalmente de acuerdo | 57 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

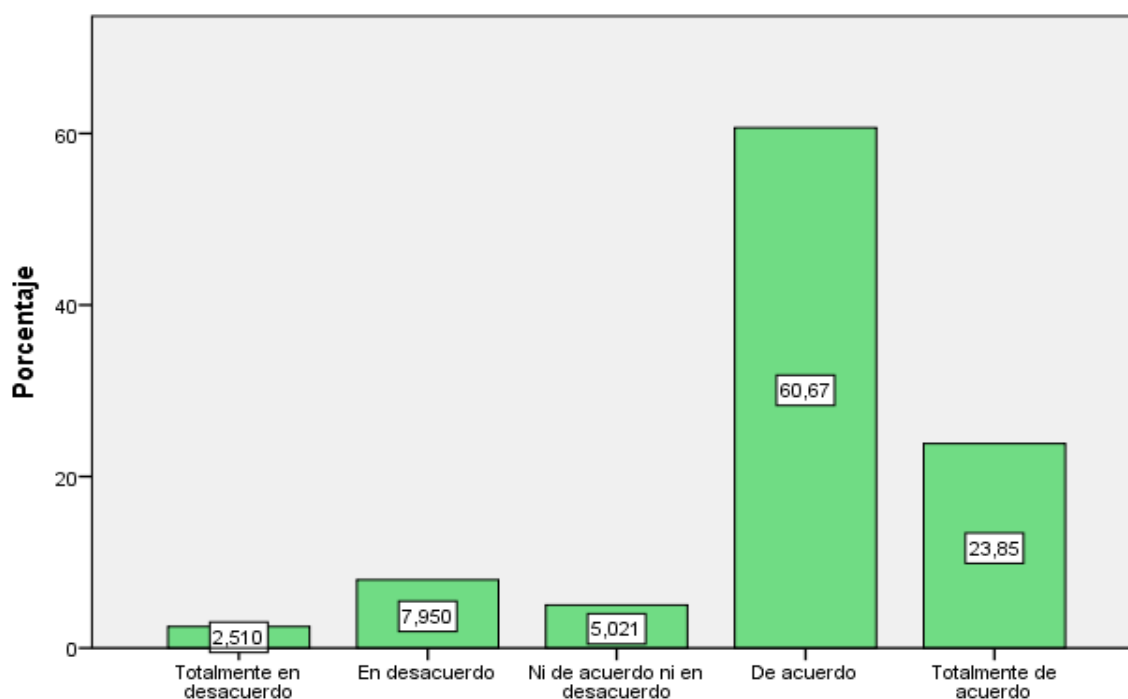


Figura 6

¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí?

Interpretación

En relación a “Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí”, según se observa en los resultados, el 23,85% están totalmente de acuerdo, el 60,67% están de acuerdo, un 5,021% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,950% están en desacuerdo y solo el 2,510% totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

Pregunta 7 – ¿El trabajo en mi unidad orgánica (área) está bien organizado?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| En desacuerdo | 64 | 26,8 | 26,8 | 31,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 7,5 | 7,5 | 38,9 |
| De acuerdo | 119 | 49,8 | 49,8 | 88,7 |
| Totalmente de acuerdo | 27 | 11,3 | 11,3 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

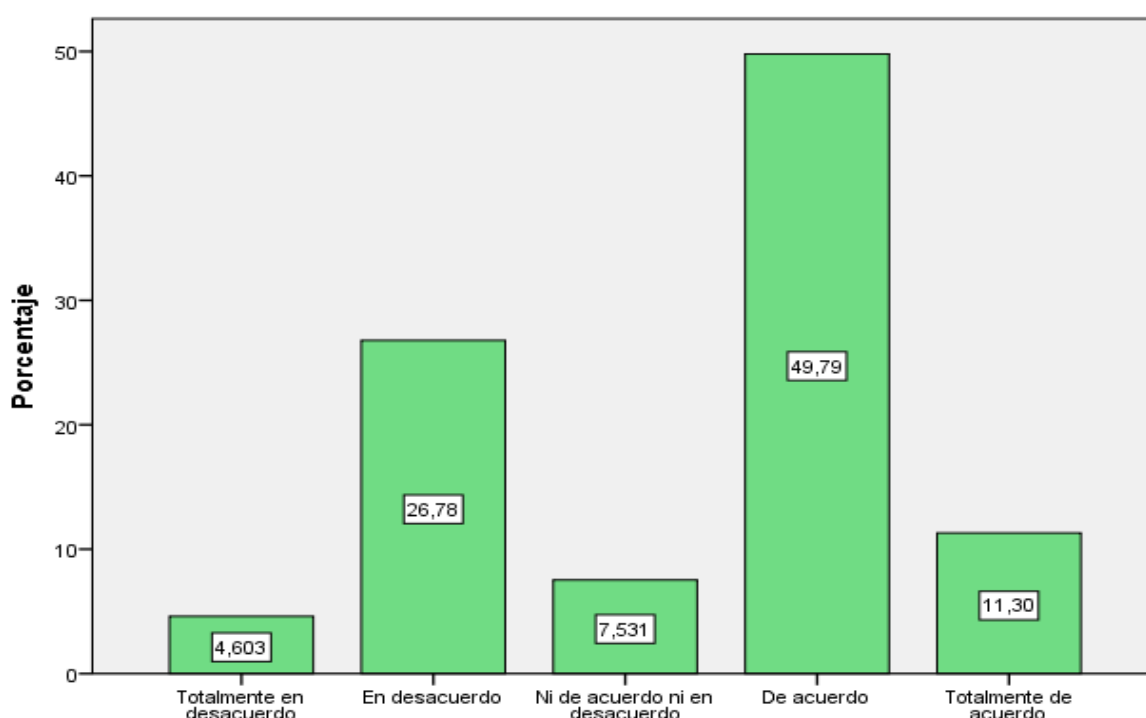


Figura 7

¿El trabajo en mi unidad orgánica (área) está bien organizado?

Interpretación

En relación a “El trabajo en mi unidad orgánica (área) está bien organizado”, según se observa en los resultados, el 11,30% están totalmente de acuerdo, el 49,79% están de acuerdo, un 7,531% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26,78% están en desacuerdo y solo el 4,603% totalmente en desacuerdo.

Tabla 12

Pregunta 8 – ¿En mi unidad orgánica (área) tenemos las cargas de trabajo bien repartidas?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 16 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| En desacuerdo | 72 | 30,1 | 30,1 | 36,8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 6,3 | 6,3 | 43,1 |
| De acuerdo | 112 | 46,9 | 46,9 | 90,0 |
| Totalmente de acuerdo | 24 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

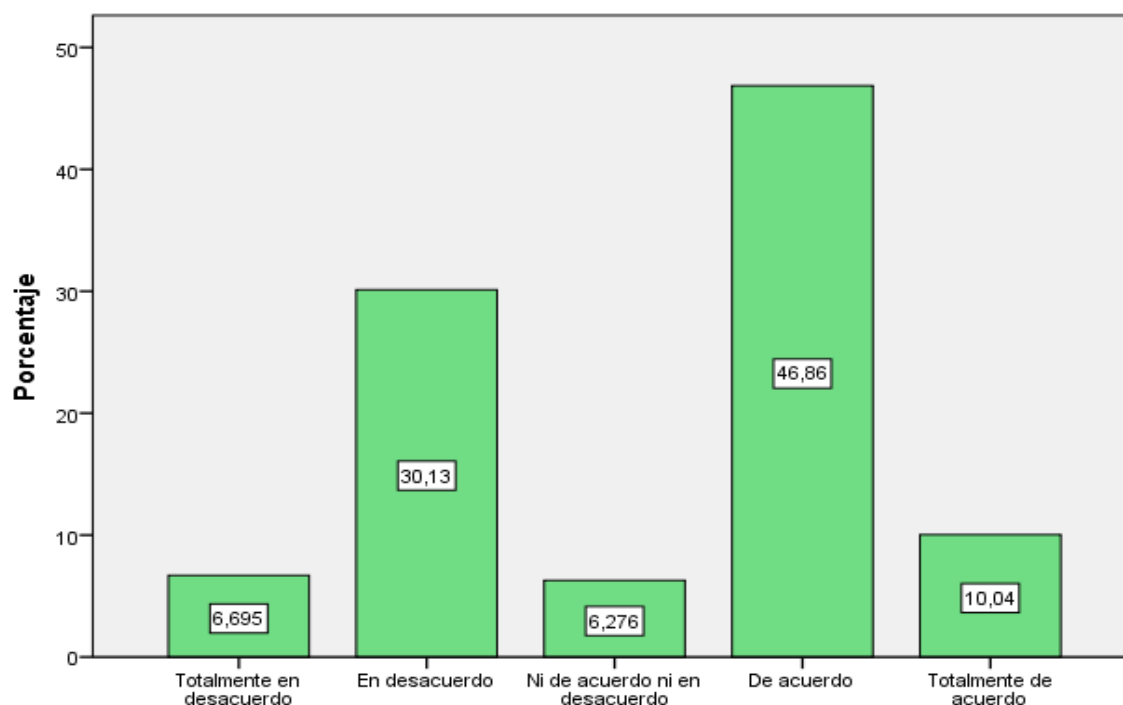


Figura 8

¿En mi unidad orgánica (área) tenemos las cargas de trabajo bien repartidas?

Interpretación

En relación a “En mi unidad orgánica (área) tenemos las cargas de trabajo bien repartidas”, según se observa en los resultados, el 10,04% están totalmente de acuerdo, el 46,86% están de acuerdo, un 6,276% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30,13% están en desacuerdo y solo el 6,695% totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

Pregunta 9 – ¿Dispongo de materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo y poder cumplir con las metas?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 25 | 10,5 | 10,5 | 10,5 |
| En desacuerdo | 93 | 38,9 | 38,9 | 49,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 54,0 |
| De acuerdo | 85 | 35,6 | 35,6 | 89,5 |
| Totalmente de acuerdo | 25 | 10,5 | 10,5 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

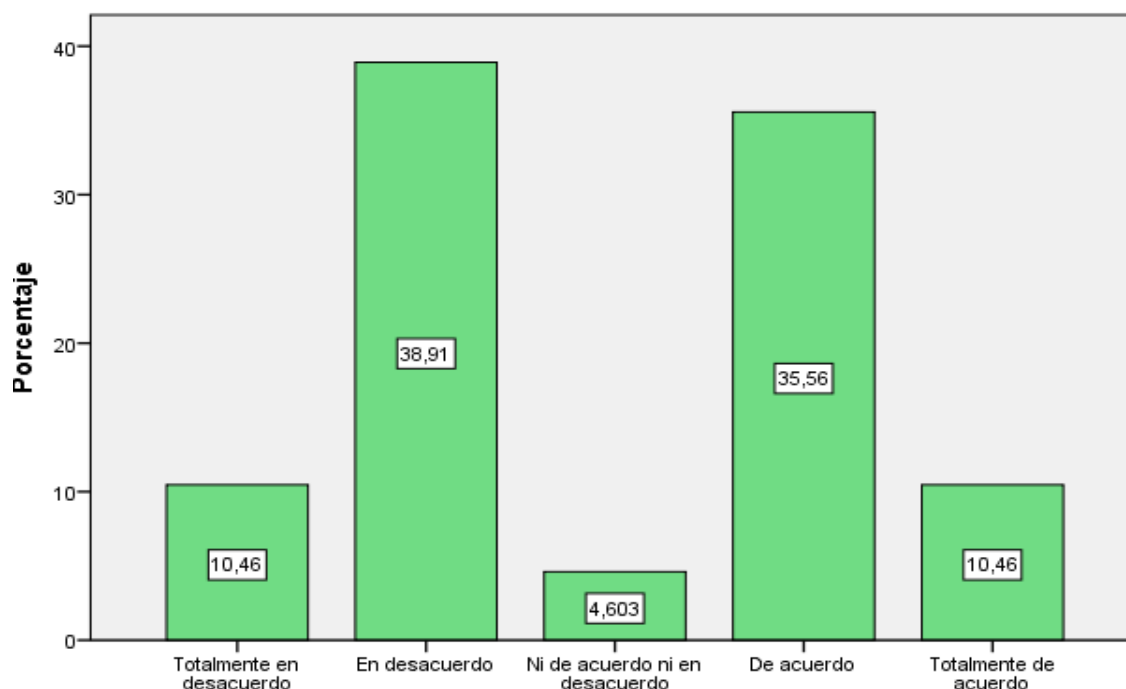


Figura 9

¿Dispongo de materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo y poder cumplir con las metas?

Interpretación

En relación a “Dispongo de materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo y poder cumplir con las metas”, según se observa en los resultados, el 10,46% están totalmente de acuerdo, el 35,56% están de acuerdo, un 4,603% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38,91% están en desacuerdo y solo el 10,46% totalmente en desacuerdo.

Tabla 14

Pregunta 10 – ¿Cree usted que es importante conocer y tener el manual de procesos actualizados y que este influye para el cumplimiento de las metas?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| En desacuerdo | 19 | 7,9 | 7,9 | 10,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 15,1 |
| De acuerdo | 72 | 30,1 | 30,1 | 45,2 |
| Totalmente de acuerdo | 131 | 54,8 | 54,8 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

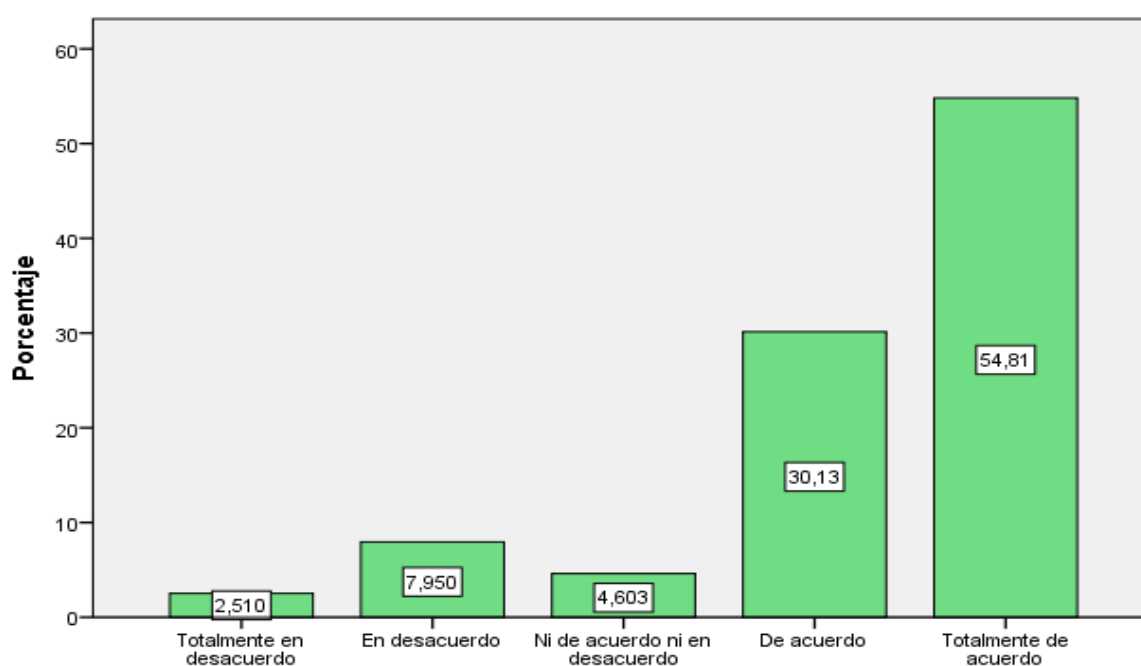


Figura 10

¿Cree usted que es importante conocer y tener el manual de procesos actualizados y que este influye para el cumplimiento de las metas?

Interpretación

En relación a “Cree usted que es importante conocer y tener el manual de procesos actualizados y que este influye para el cumplimiento de las metas”, según se observa en los resultados, el 54,81% están totalmente de acuerdo, el 30,13% están de acuerdo, un 4,603% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,950% están en desacuerdo y solo el 2,510% totalmente en desacuerdo.

Tabla 15

Pregunta 11 – ¿Conoce usted los objetivos que debe alcanzar su unidad ejecutora?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| En desacuerdo | 43 | 18,0 | 18,0 | 22,6 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 44 | 18,4 | 18,4 | 41,0 |
| De acuerdo | 99 | 41,4 | 41,4 | 82,4 |
| Totalmente de acuerdo | 42 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

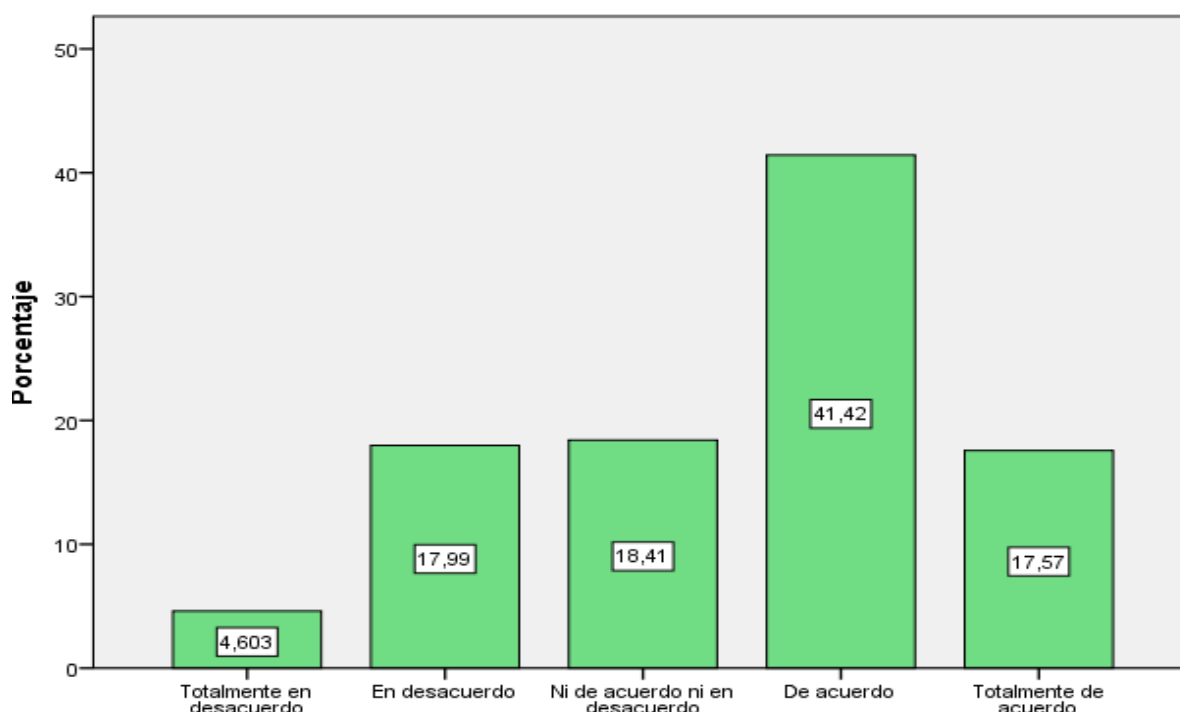


Figura 11

¿Conoce usted los objetivos que debe alcanzar su unidad ejecutora?

Interpretación

En relación a “Conoce usted los objetivos que debe alcanzar su unidad ejecutora”, según se observa en los resultados, el 17,57% están totalmente de acuerdo, el 41,42% están de acuerdo, un 18,41% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17,99% están en desacuerdo y solo el 4,603% totalmente en desacuerdo.

Tabla 16

Pregunta 12 – ¿Consideras que los objetivos y planes de actuación establecidos donde desempeña su función están acorde con los objetivos de su unidad ejecutora?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| En desacuerdo | 36 | 15,1 | 15,1 | 19,2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 47 | 19,7 | 19,7 | 38,9 |
| De acuerdo | 112 | 46,9 | 46,9 | 85,8 |
| Totalmente de acuerdo | 34 | 14,2 | 14,2 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

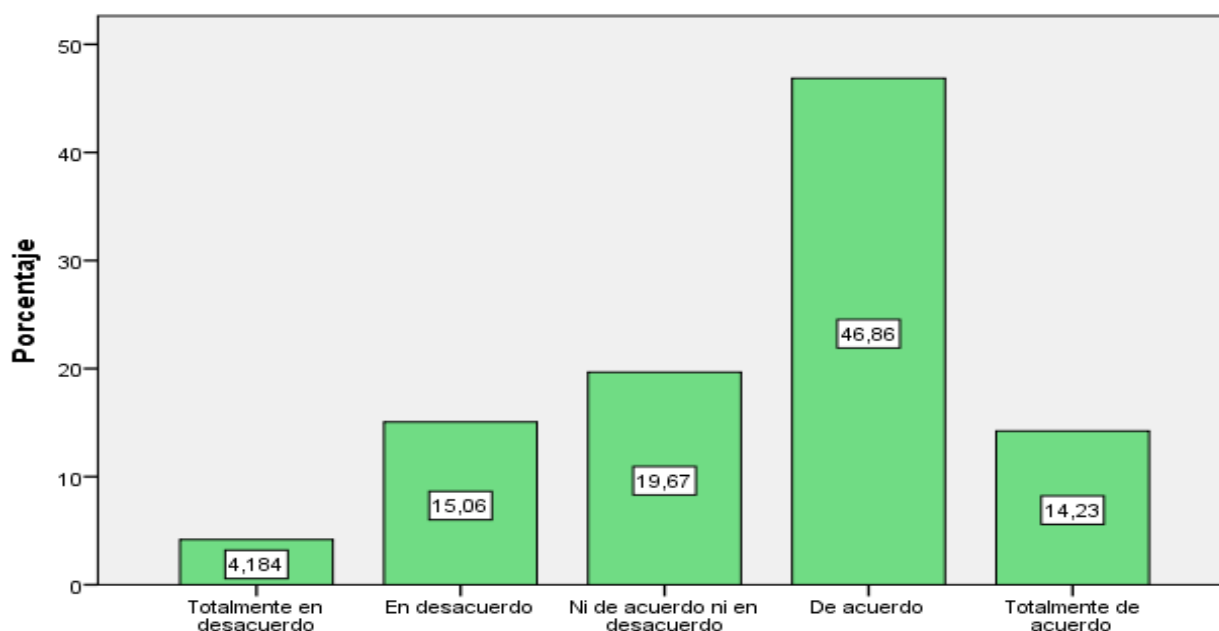


Figura 12

¿Consideras que los objetivos y planes de actuación establecidos donde desempeña su función están acorde con los objetivos de su unidad ejecutora?

Interpretación

En relación a “Consideras que los objetivos y planes de actuación establecidos donde desempeña su función están acorde con los objetivos de su unidad”, según se observa en los resultados, el 14,23% están totalmente de acuerdo, el 46,86% están de acuerdo, un 19,67% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15,06% están en desacuerdo y solo el 4,184% totalmente en desacuerdo.

Tabla 17

Pregunta 13– ¿Participa usted de la construcción de los planes que le compete a su área donde se desempeña?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 20 | 8,4 | 8,4 | 8,4 |
| En desacuerdo | 53 | 22,2 | 22,2 | 30,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 40 | 16,7 | 16,7 | 47,3 |
| De acuerdo | 86 | 36,0 | 36,0 | 83,3 |
| Totalmente de acuerdo | 40 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

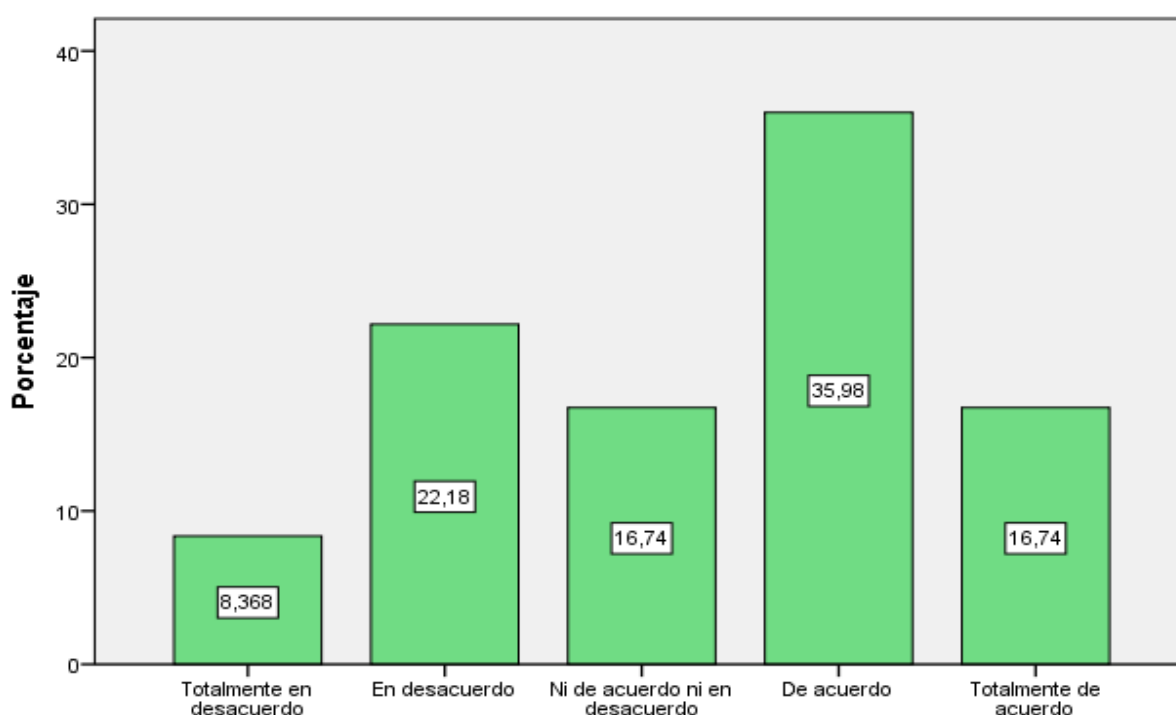


Figura 13

¿Participa usted de la construcción de los planes que le compete a su área donde se desempeña?

Interpretación

En relación a “Participa usted de la construcción de los planes que le compete a su área donde se desempeña”, según se observa en los resultados, el 16,74% están totalmente de acuerdo, el 35,98% están de acuerdo, un 16,74% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,18% están en desacuerdo y solo el 8,368% totalmente en desacuerdo.

Tabla 18

Pregunta 14 – ¿Cree usted que todos los que trabajan en su área deben estar inmersos para la ejecución de los planes?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| En desacuerdo | 9 | 3,8 | 3,8 | 8,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 24 | 10,0 | 10,0 | 18,4 |
| De acuerdo | 108 | 45,2 | 45,2 | 63,6 |
| Totalmente de acuerdo | 87 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

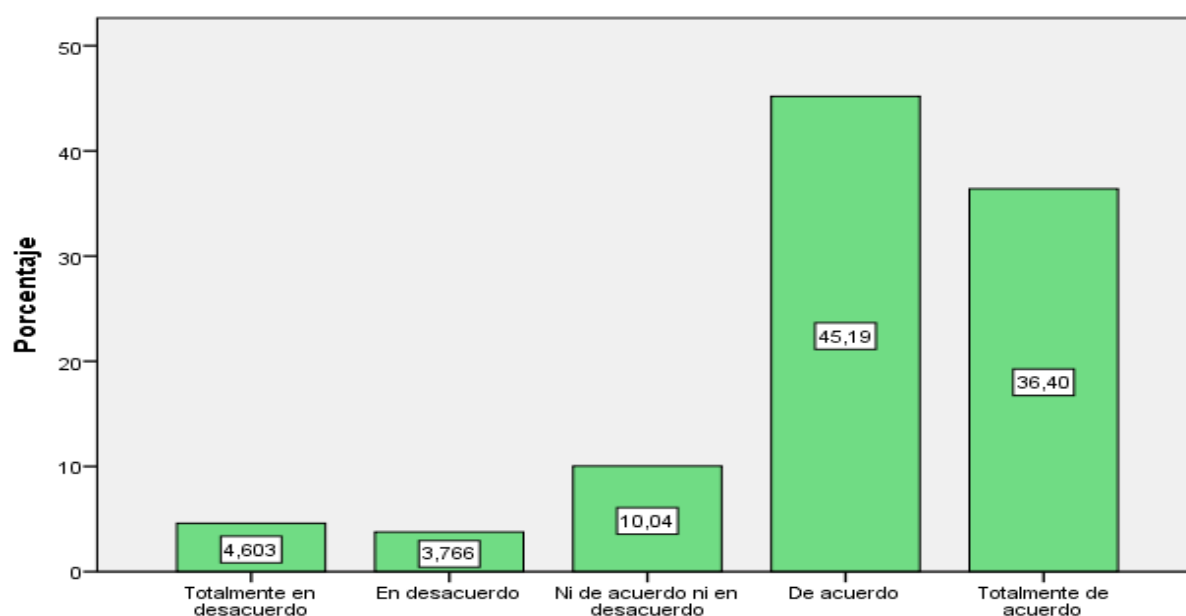


Figura 14

¿Cree usted que todos los que trabajan en su área deben estar inmersos para la ejecución de los planes?

Interpretación

En relación a “Cree usted que todos los que trabajan en su área deben estar inmersos para la ejecución de los planes”, según se observa en los resultados, el 36,40% están totalmente de acuerdo, el 45,19% están de acuerdo, un 10,04% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,766% están en desacuerdo y solo el 4,603% totalmente en desacuerdo.

Tabla 19

Pregunta 15 ¿Cree usted que en los planes a aplicar debería estar bien definido: tareas y actividades a realizar, la información a procesar y las personas y perfiles que intervienen?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| En desacuerdo | 15 | 6,3 | 6,3 | 7,9 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 31 | 13,0 | 13,0 | 20,9 |
| De acuerdo | 94 | 39,3 | 39,3 | 60,3 |
| Totalmente de acuerdo | 95 | 39,7 | 39,7 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

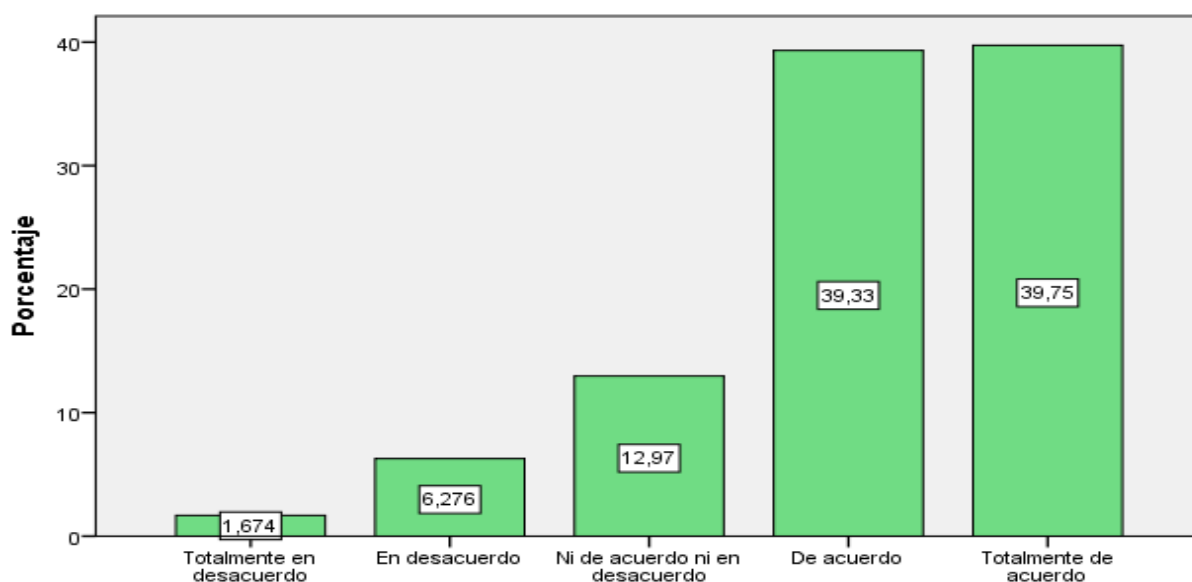


Figura 15

¿Cree usted que en los planes a aplicar debería estar bien definido: tareas y actividades a realizar, la información a procesar y las personas y perfiles que intervienen?

Interpretación

En relación a “Cree usted que en los planes a aplicar debería estar bien definido: tareas y actividades a realizar, la información a procesar y las personas y perfiles que intervienen”, según se observa en los resultados, el 39,75% están totalmente de acuerdo, el 39,33% están de acuerdo, un 12,97% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6,276% están en desacuerdo y solo el 1,674% totalmente en desacuerdo.

Tabla 20

Pregunta 16 - ¿Se encuentra identificado con su trabajo y participa de manera activa en su unidad ejecutora?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| En desacuerdo | 9 | 3,8 | 3,8 | 7,9 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 26 | 10,9 | 10,9 | 18,8 |
| De acuerdo | 114 | 47,7 | 47,7 | 66,5 |
| Totalmente de acuerdo | 80 | 33,5 | 33,5 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

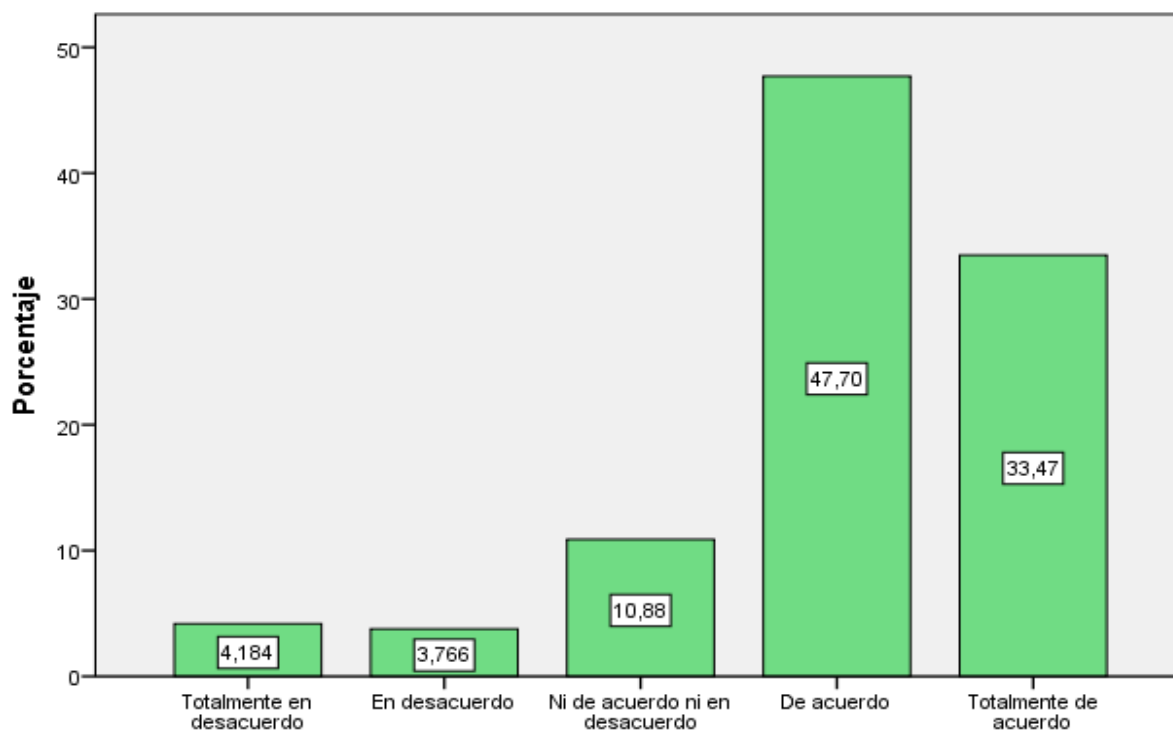


Figura 16

¿Se encuentra identificado con su trabajo y participa de manera activa en su unidad ejecutora?

Interpretación

En relación a “Se encuentra identificado con su trabajo y participa de manera activa en su unidad ejecutora”, según se observa en los resultados, el 33,47% están totalmente de acuerdo, el 47,70% están de acuerdo, un 10,88% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,766% están en desacuerdo y solo el 4,184% totalmente en desacuerdo.

Tabla 21

Pregunta 17- ¿Existen planes de formación en su unidad ejecutora que fortalezcan sus capacidades y desarrolle mejor su función en la unidad orgánica que se desempeña (área)?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 39 | 16,3 | 16,3 | 16,3 |
| En desacuerdo | 60 | 25,1 | 25,1 | 41,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 36 | 15,1 | 15,1 | 56,5 |
| De acuerdo | 82 | 34,3 | 34,3 | 90,8 |
| Totalmente de acuerdo | 22 | 9,2 | 9,2 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

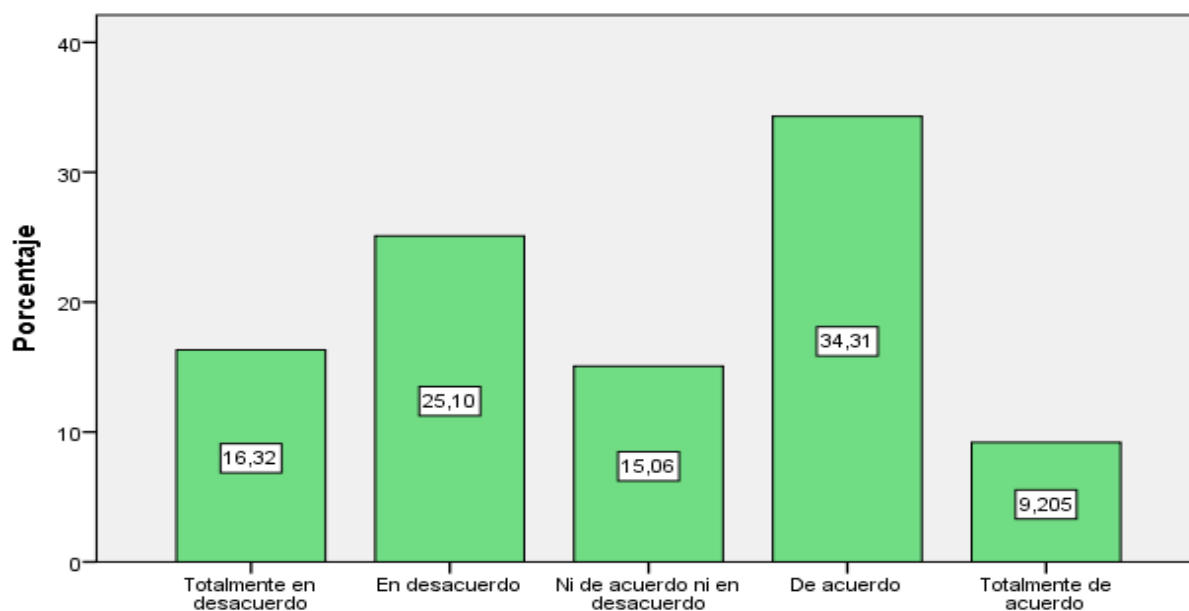


Figura 17

¿Existen planes de formación en su unidad ejecutora que fortalezcan sus capacidades y desarrolle mejor su función en la unidad orgánica que se desempeña (área)?

Interpretación

En relación a “Existen planes de formación en su unidad ejecutora que fortalezcan sus capacidades y desarrolle mejor su función en la unidad orgánica que se desempeña (área)”, según se observa en los resultados, el 9,205% están totalmente de acuerdo, el 34,31% están de acuerdo, un 15,06% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25,10% están en desacuerdo y solo el 16,32% totalmente en desacuerdo.

Tabla 22

Pregunta 18- ¿Cree usted que después de haber recibido una capacitación, adquiere nuevos conocimientos y le ayude a desarrollar habilidades y actitudes en el trabajo?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| En desacuerdo | 13 | 5,4 | 5,4 | 8,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 27 | 11,3 | 11,3 | 19,7 |
| De acuerdo | 68 | 28,5 | 28,5 | 48,1 |
| Totalmente de acuerdo | 124 | 51,9 | 51,9 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

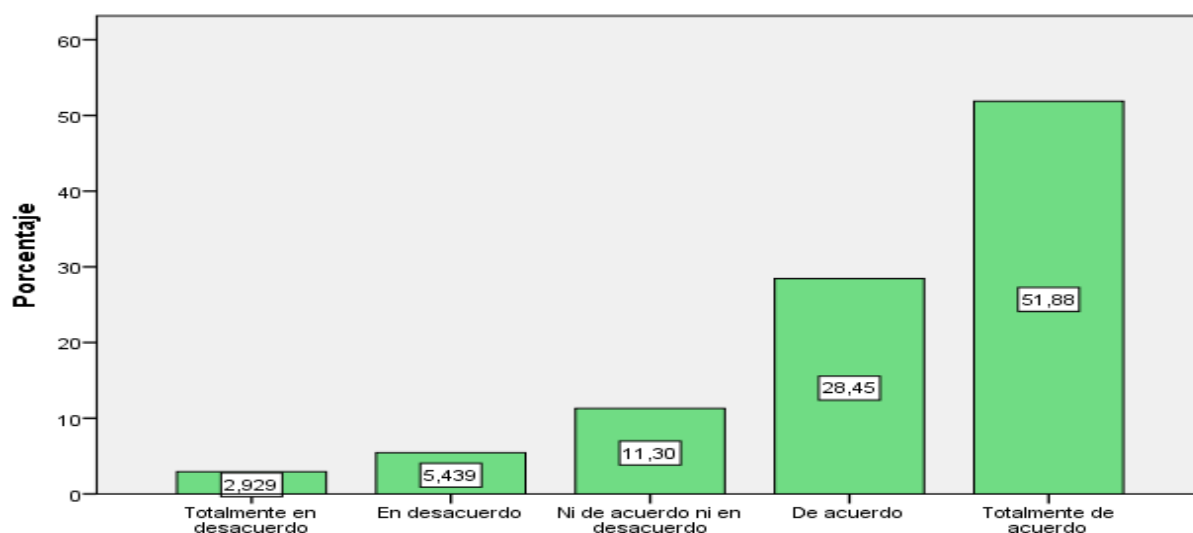


Figura 18

¿Cree usted que después de haber recibido una capacitación, adquiere nuevos conocimientos y le ayude a desarrollar habilidades y actitudes en el trabajo?

Interpretación

En relación a “Cree usted que después de haber recibido una capacitación, adquiere nuevos conocimientos y le ayude a desarrollar habilidades y actitudes en el trabajo”, según se observa en los resultados, el 51,88% están totalmente de acuerdo, el 28,45% están de acuerdo, un 11,30% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,439% están en desacuerdo y solo el 2,929% totalmente en desacuerdo.

Tabla 23

Pregunta 19- ¿Considera aplicable la última capacitación que le brindó su unidad ejecutora en las funciones que usted desarrolla?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 33 | 13,8 | 13,8 | 13,8 |
| En desacuerdo | 48 | 20,1 | 20,1 | 33,9 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 28 | 11,7 | 11,7 | 45,6 |
| De acuerdo | 76 | 31,8 | 31,8 | 77,4 |
| Totalmente de acuerdo | 54 | 22,6 | 22,6 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

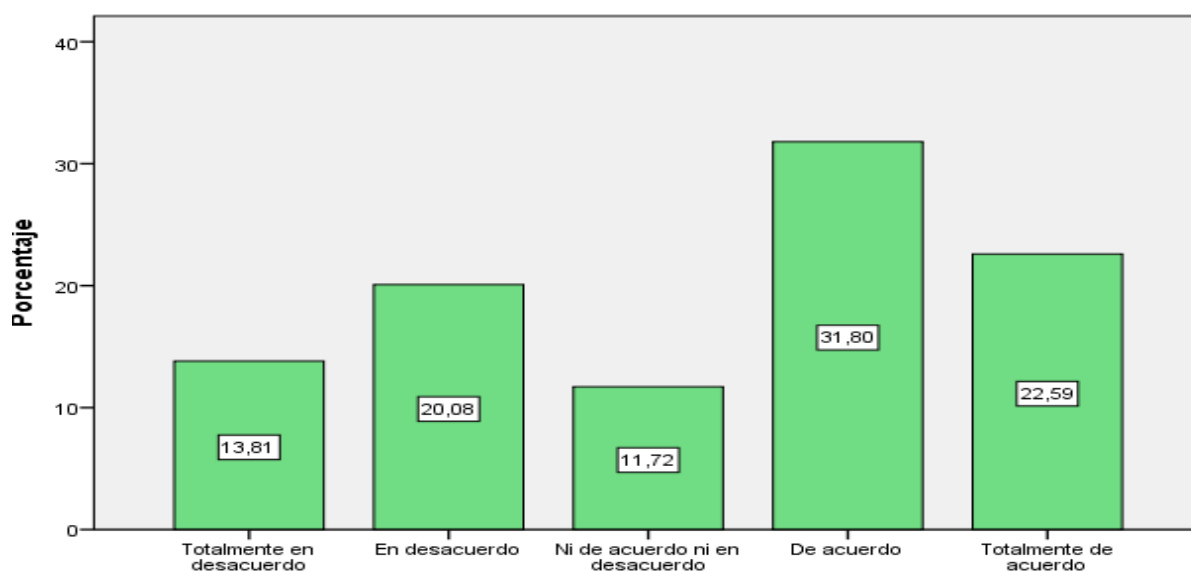


Figura 19

¿Considera aplicable la última capacitación que le brindó su unidad ejecutora en las funciones que usted desarrolla?

Interpretación

En relación a “Considera aplicable la última capacitación que le brindó su unidad ejecutora en las funciones que usted desarrolla”, según se observa en los resultados, el 22,59% están totalmente de acuerdo, el 31,80% están de acuerdo, un 11,72% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20,08% están en desacuerdo y solo el 13,81% totalmente en desacuerdo.

Tabla 24

Pregunta 20- ¿Considera que los planes de capacitación deben estar orientados de acuerdo a las funciones que realiza en su unidad ejecutora?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| En desacuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 9,2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 6,7 | 6,7 | 15,9 |
| De acuerdo | 75 | 31,4 | 31,4 | 47,3 |
| Totalmente de acuerdo | 126 | 52,7 | 52,7 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

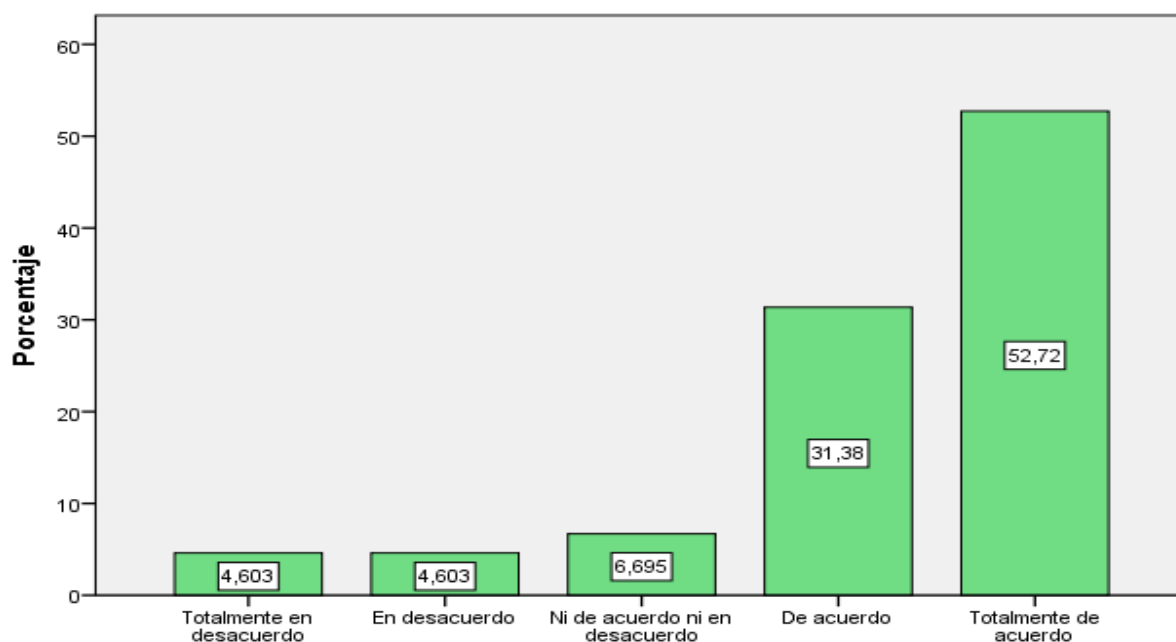


Figura 20

¿Considera que los planes de capacitación deben estar orientados de acuerdo a las funciones que realiza en su unidad ejecutora?

Interpretación

En relación a “Considera que los planes de capacitación deben estar orientados de acuerdo a las funciones que realiza en su unidad ejecutora”, según se observa en los resultados, el 52,72% están totalmente de acuerdo, el 31,38% están de acuerdo, un 6,695% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,603% están en desacuerdo y solo el 4,603% totalmente en desacuerdo.

Tabla 25

Pregunta 21- *¿Considera usted que su desempeño laboral depende de sus capacidades y motivaciones?*

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 13 | 5,4 | 5,4 | 5,4 |
| En desacuerdo | 13 | 5,4 | 5,4 | 10,9 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 2,9 | 2,9 | 13,8 |
| De acuerdo | 110 | 46,0 | 46,0 | 59,8 |
| Totalmente de acuerdo | 96 | 40,2 | 40,2 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

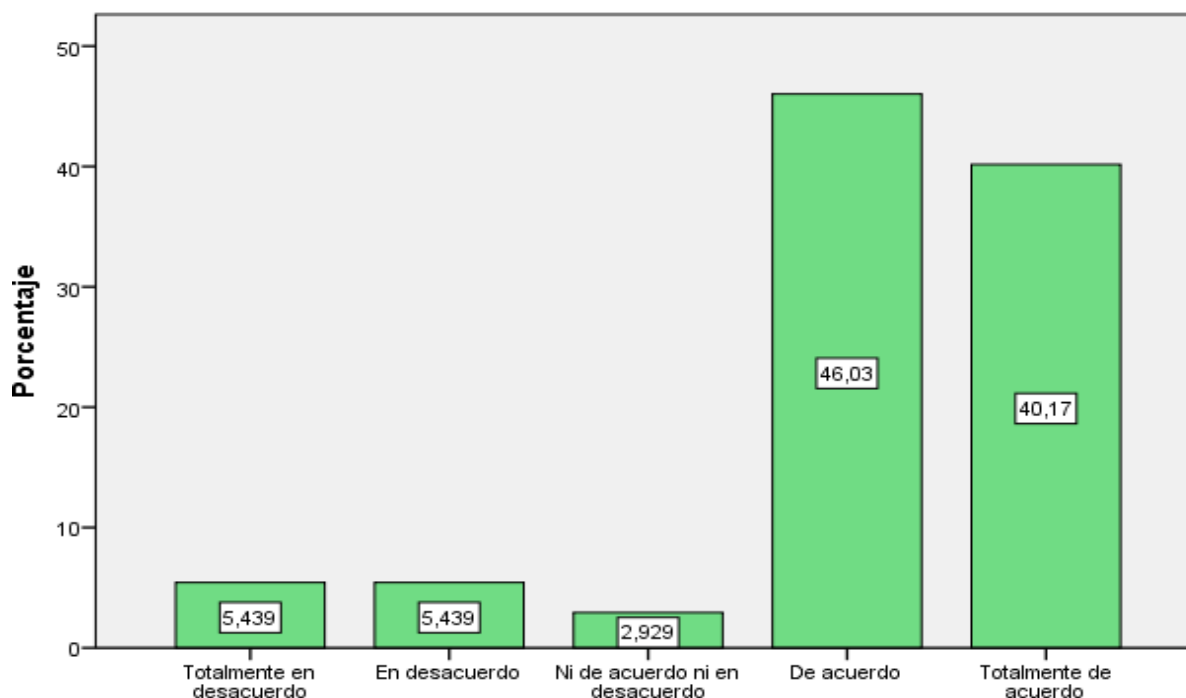


Figura 21

¿Considera usted que su desempeño laboral depende de sus capacidades y motivaciones?

Interpretación

En relación a “Considera usted que su desempeño laboral depende de sus capacidades y motivaciones”, según se observa en los resultados, el 40,17% están totalmente de acuerdo, el 46,03% están de acuerdo, un 2,929% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,439% están en desacuerdo y solo el 5,439% totalmente en desacuerdo.

Tabla 26

Pregunta 22- ¿Considera usted que en un equipo sólo trabaja bien cuando cada uno de sus integrantes ponen su máximo empeño, alcanzando un mayor desempeño laboral?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 16 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| En desacuerdo | 32 | 13,4 | 13,4 | 20,1 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 31 | 13,0 | 13,0 | 33,1 |
| De acuerdo | 83 | 34,7 | 34,7 | 67,8 |
| Totalmente de acuerdo | 77 | 32,2 | 32,2 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

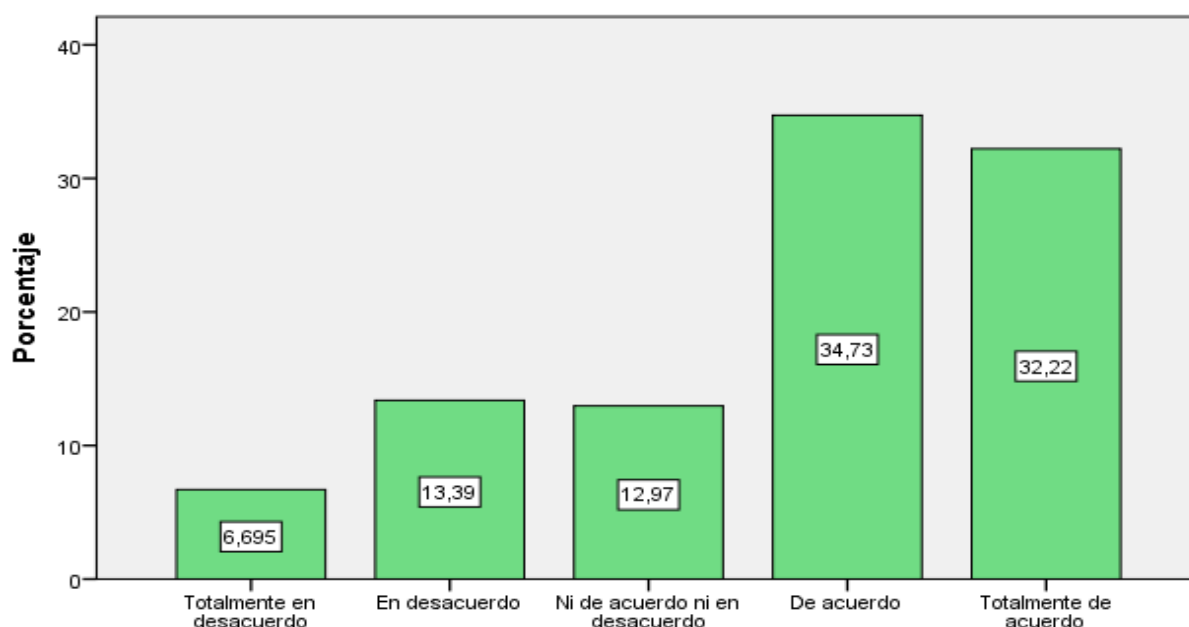


Figura 22

¿Considera usted que en un equipo sólo trabaja bien cuando cada uno de sus integrantes ponen su máximo empeño, alcanzando un mayor desempeño laboral?

Interpretación

En relación a “Considera usted que en un equipo sólo trabaja bien cuando cada uno de sus integrantes ponen su máximo empeño, alcanzando un mayor desempeño laboral”, según se observa en los resultados, el 32,22% están totalmente de acuerdo, el 34,73% están de acuerdo, un 12,97% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13,39% están en desacuerdo y solo el 6,695% totalmente en desacuerdo.

Tabla 27

Pregunta 23- ¿Considera usted que todos producimos de diferentes maneras, por lo tanto se debería reubicar al personal con la finalidad de obtener un alto desempeño?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| En desacuerdo | 24 | 10,0 | 10,0 | 13,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 32 | 13,4 | 13,4 | 26,8 |
| De acuerdo | 123 | 51,5 | 51,5 | 78,2 |
| Totalmente de acuerdo | 52 | 21,8 | 21,8 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

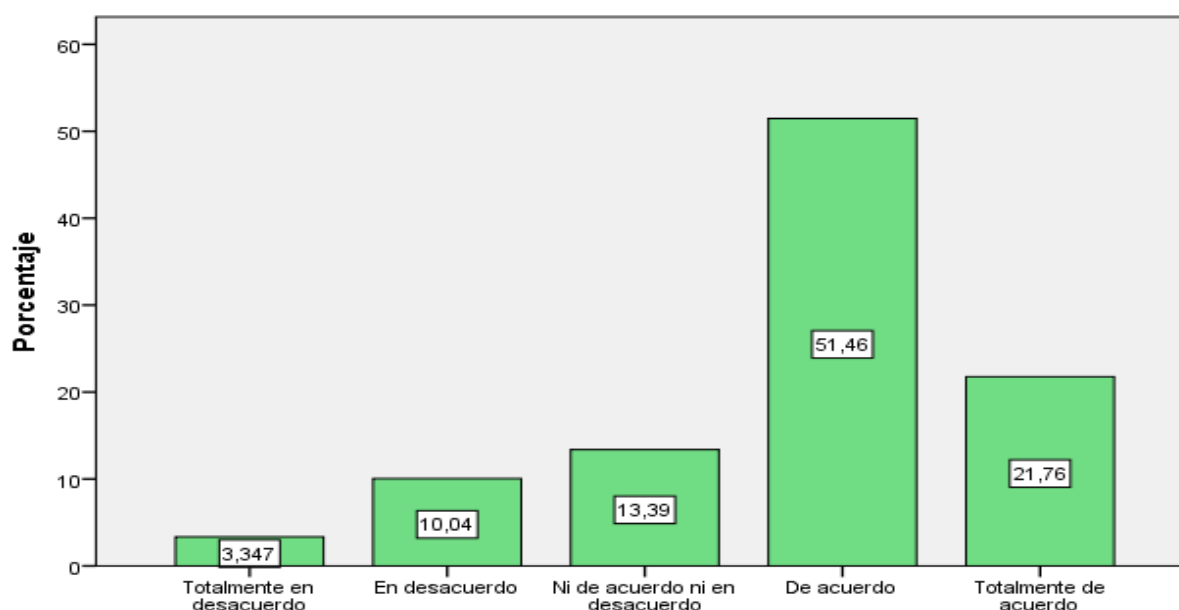


Figura 23

¿Considera usted que todos producimos de diferentes maneras, por lo tanto se debería reubicar al personal con la finalidad de obtener un alto desempeño?

Interpretación

En relación a “Considera usted que todos producimos de diferentes maneras, por lo tanto se debería reubicar al personal con la finalidad de obtener un alto desempeño”, según se observa en los resultados, el 21,76% están totalmente de acuerdo, el 51,46% están de acuerdo, un 13,39% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10,04% están en desacuerdo y solo el 3,347% totalmente en desacuerdo.

Tabla 28

Pregunta 24- ¿Considera usted que en su unidad ejecutora debería realizarse evaluaciones de su desempeño a través de un sistema de medición capaz de neutralizar lo subjetivo?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| En desacuerdo | 14 | 5,9 | 5,9 | 8,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 5,0 | 5,0 | 13,4 |
| De acuerdo | 137 | 57,3 | 57,3 | 70,7 |
| Totalmente de acuerdo | 70 | 29,3 | 29,3 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

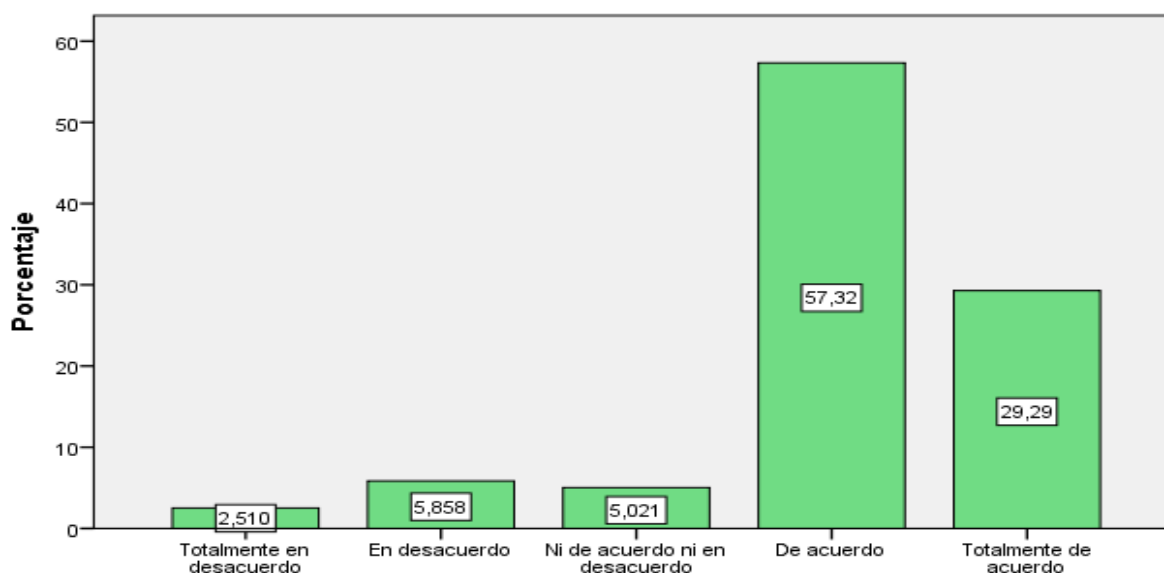


Figura 24

¿Considera usted que en su unidad ejecutora debería realizarse evaluaciones de su desempeño a través de un sistema de medición capaz de neutralizar lo subjetivo?

Interpretación

En relación a “Considera usted que en su unidad ejecutora debería realizarse evaluaciones de su desempeño a través de un sistema de medición capaz de neutralizar lo subjetivo”, según se observa en los resultados, el 29,29% están totalmente de acuerdo, el 57,32% están de acuerdo, un 5,021% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,858% están en desacuerdo y solo el 2,510% totalmente en desacuerdo.

Tabla 29

Pregunta 25- ¿Considera usted que su desempeño laboral debería ser evaluado periódicamente, con la finalidad de conocer sus fortalezas y debilidades, para tomar las medidas necesarias y mejorar su desempeño?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| En desacuerdo | 13 | 5,4 | 5,4 | 9,2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 6,7 | 6,7 | 15,9 |
| De acuerdo | 140 | 58,6 | 58,6 | 74,5 |
| Totalmente de acuerdo | 61 | 25,5 | 25,5 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

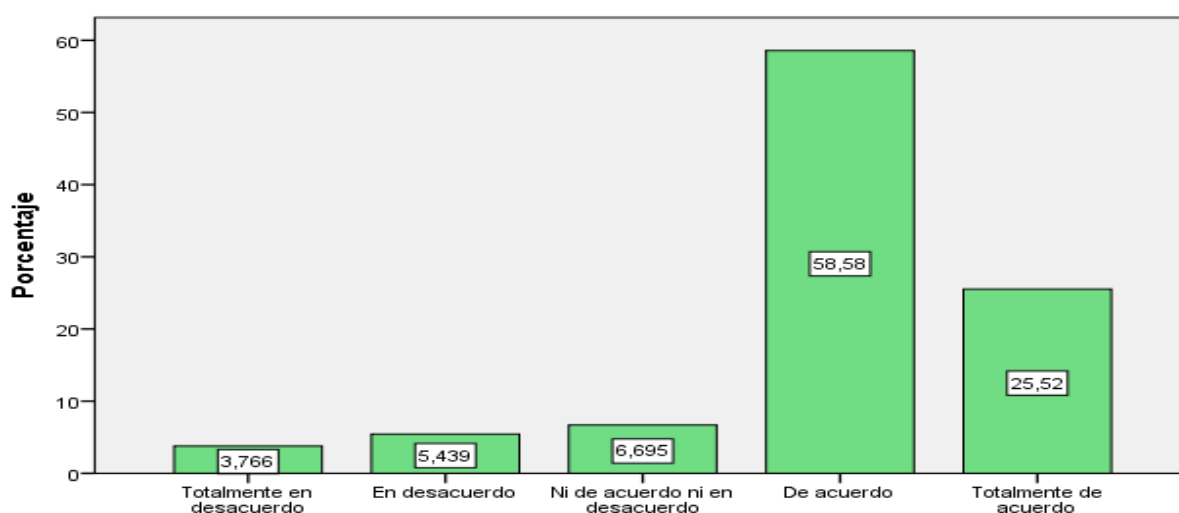


Figura 25

¿Considera usted que su desempeño laboral debería ser evaluado periódicamente, con la finalidad de conocer sus fortalezas y debilidades, para tomar las medidas necesarias y mejorar su desempeño?

Interpretación

En relación a “Considera usted que su desempeño laboral debería ser evaluado periódicamente, con la finalidad de conocer sus fortalezas y debilidades, para tomar las medidas necesarias y mejorar su desempeño”, según se observa en los resultados, el 25,52% están totalmente de acuerdo, el 58,58% están de acuerdo, un 6,695% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,439% están en desacuerdo y solo el 3,766% totalmente en desacuerdo.

Tabla 30

Pregunta 26- ¿Me siento satisfecho con mi trabajo en la unidad ejecutora donde me desempeño?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| En desacuerdo | 21 | 8,8 | 8,8 | 12,6 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 41 | 17,2 | 17,2 | 29,7 |
| De acuerdo | 99 | 41,4 | 41,4 | 71,1 |
| Totalmente de acuerdo | 69 | 28,9 | 28,9 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

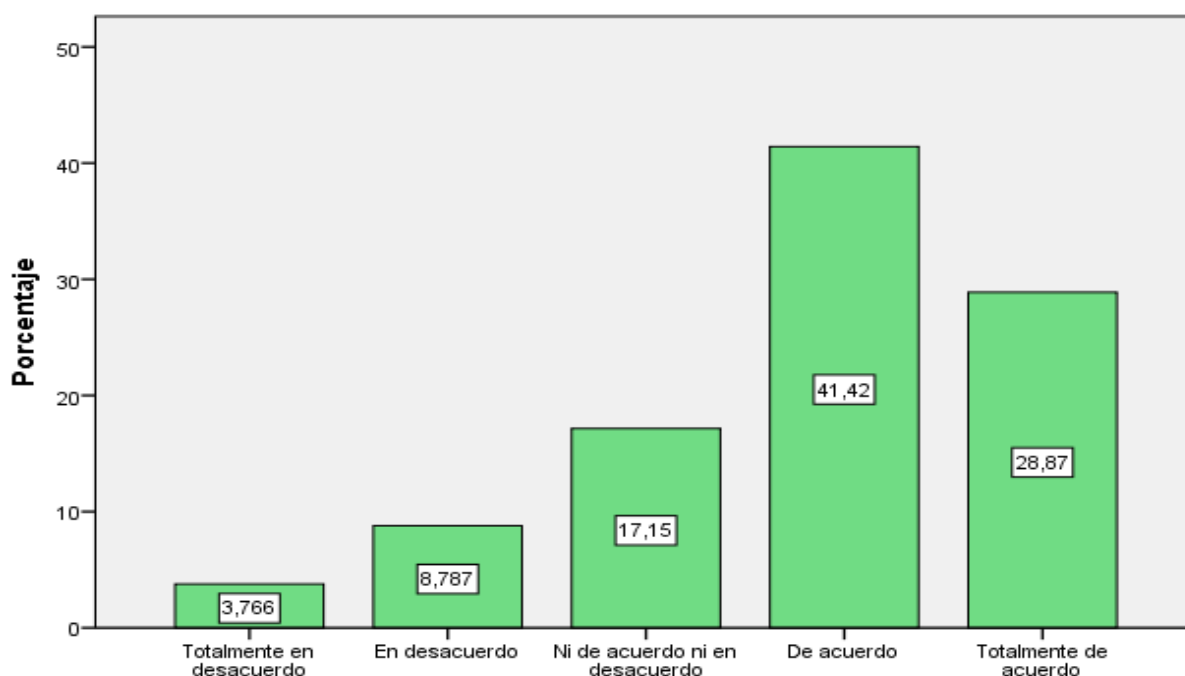


Figura 26

¿Me siento satisfecho con mi trabajo en la unidad ejecutora donde me desempeño?

Interpretación

En relación a “Me siento satisfecho con mi trabajo en la unidad ejecutora donde me desempeño”, según se observa en los resultados, el 28,87% están totalmente de acuerdo, el 41,42% están de acuerdo, un 17,15% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,787% están en desacuerdo y solo el 3,766% totalmente en desacuerdo.

Tabla 31

Pregunta 27- En relación al trabajo que realizas en tu unidad ejecutora. ¿Te sientes conforme con tu retribución económica?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 38 | 15,9 | 15,9 | 15,9 |
| En desacuerdo | 115 | 48,1 | 48,1 | 64,0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 33 | 13,8 | 13,8 | 77,8 |
| De acuerdo | 47 | 19,7 | 19,7 | 97,5 |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

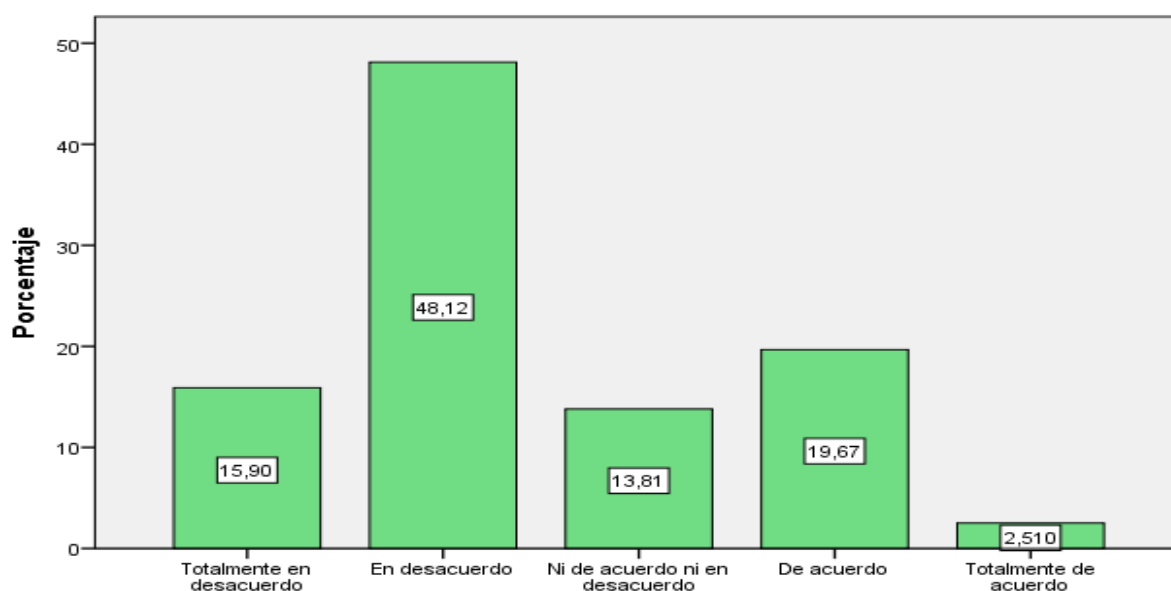


Figura 27

En relación al trabajo que realizas en tu unidad ejecutora. ¿Te sientes conforme con tu retribución económica?

Interpretación

En relación a “En relación al trabajo que realizas en tu unidad ejecutora Te sientes conforme con tu retribución económica”, según se observa en los resultados, el 2,510% están totalmente de acuerdo, el 19,67% están de acuerdo, un 13,81% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 48,12% están en desacuerdo y solo el 15,90% totalmente en desacuerdo.

Tabla 32

Pregunta 28- ¿Recibe algún incentivo por parte su unidad ejecutora (felicitación, comisión, otros) después de haber concluido satisfactoriamente con su trabajo?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 69 | 28,9 | 28,9 | 28,9 |
| En desacuerdo | 93 | 38,9 | 38,9 | 67,8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 30 | 12,6 | 12,6 | 80,3 |
| De acuerdo | 36 | 15,1 | 15,1 | 95,4 |
| Totalmente de acuerdo | 11 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

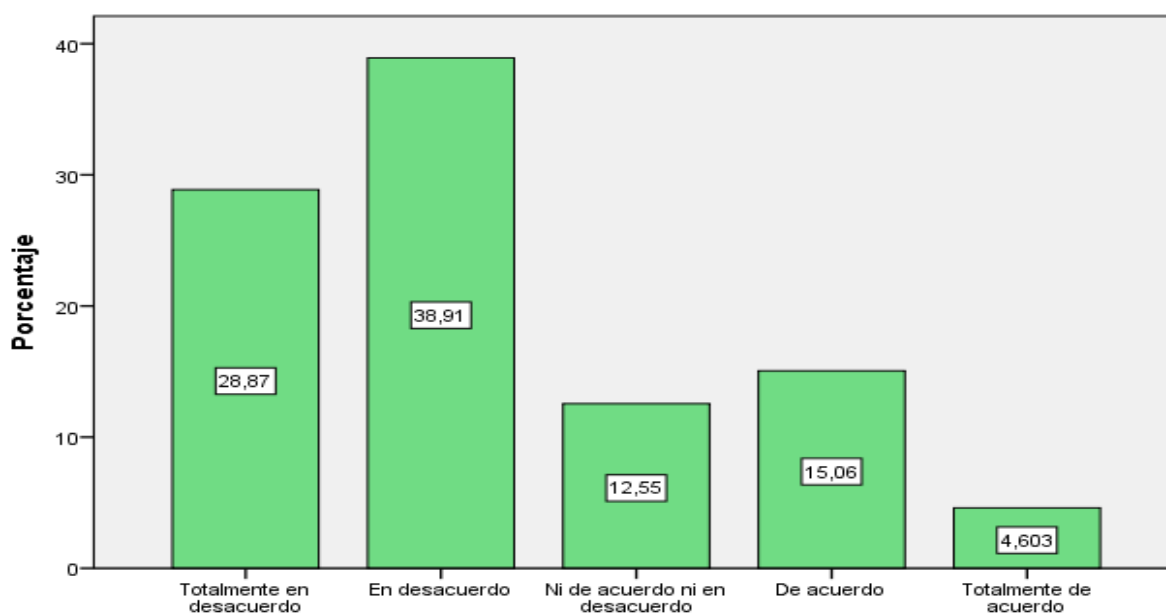


Figura 28

¿Recibe algún incentivo por parte su unidad ejecutora (felicitación, comisión, otros) después de haber concluido satisfactoriamente con su trabajo?

Interpretación

En relación a “Recibe algún incentivo por parte su unidad ejecutora (felicitación, comisión, otros) después de haber concluido satisfactoriamente con su trabajo”, según se observa en los resultados, el 4,603% están totalmente de acuerdo, el 15,06% están de acuerdo, un 12,55% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38,91% están en desacuerdo y solo el 28,87% totalmente en desacuerdo.

Tabla 33

Pregunta 29- ¿El personal administrativo de su unidad ejecutora, que tienen un desempeño sobresaliente, recibe algún reconocimiento?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 62 | 25,9 | 25,9 | 25,9 |
| En desacuerdo | 94 | 39,3 | 39,3 | 65,3 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 24 | 10,0 | 10,0 | 75,3 |
| De acuerdo | 43 | 18,0 | 18,0 | 93,3 |
| Totalmente de acuerdo | 16 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

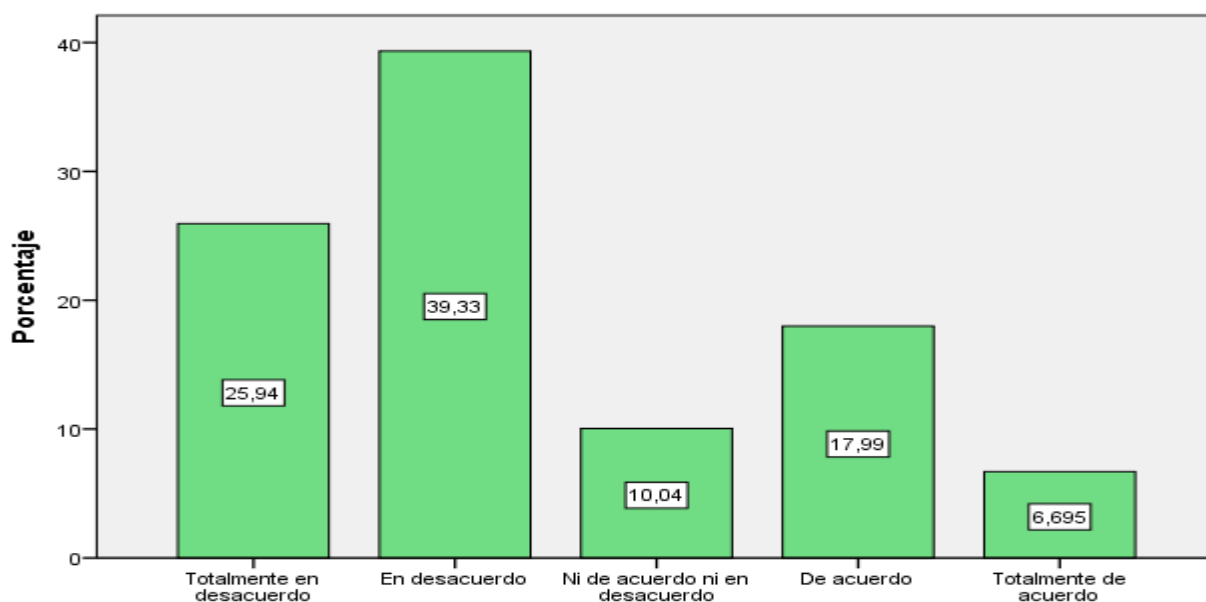


Figura 29

¿El personal administrativo de su unidad ejecutora, que tienen un desempeño sobresaliente, recibe algún reconocimiento?

Interpretación

En relación a “El personal administrativo de su unidad ejecutora, que tienen un desempeño sobresaliente, recibe algún reconocimiento”, según se observa en los resultados, el 6,695% están totalmente de acuerdo, el 17,99% están de acuerdo, un 10,04% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39,33% están en desacuerdo y solo el 25,94% totalmente en desacuerdo.

Tabla 34

Pregunta 30- ¿Considera que en su unidad ejecutora va a poder satisfacer sus expectativas de promoción y desarrollo profesional?

| Personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 28 | 11,7 | 11,7 | 11,7 |
| En desacuerdo | 66 | 27,6 | 27,6 | 39,3 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 28 | 11,7 | 11,7 | 51,0 |
| De acuerdo | 94 | 39,3 | 39,3 | 90,4 |
| Totalmente de acuerdo | 23 | 9,6 | 9,6 | 100,0 |
| Total | 239 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

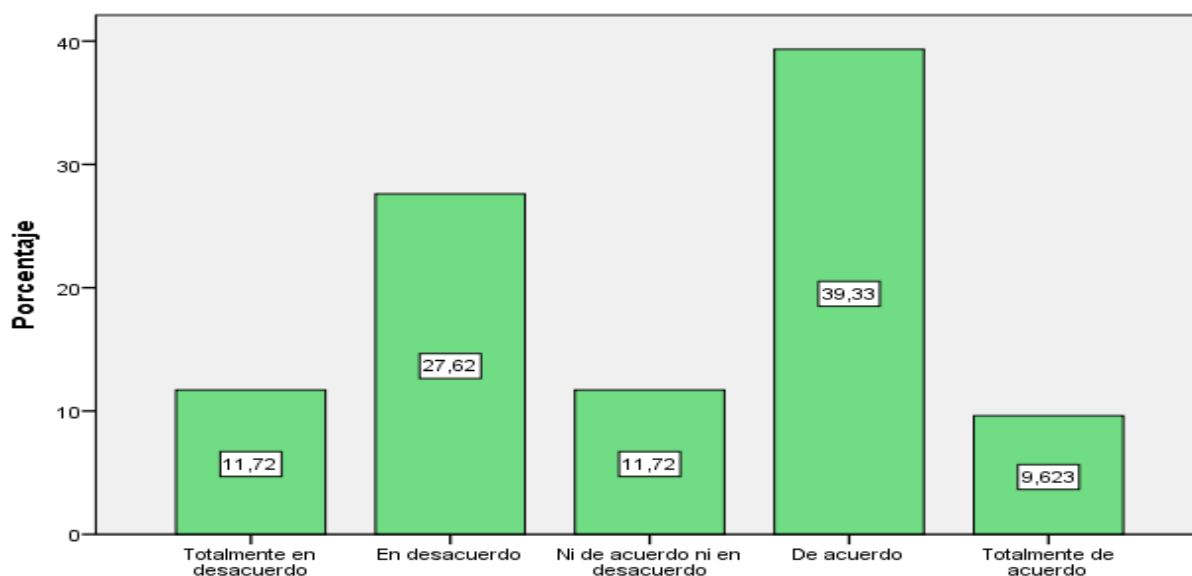


Figura 30

¿Considera que en su unidad ejecutora va a poder satisfacer sus expectativas de promoción y desarrollo profesional?

Interpretación

En relación a “Considera que en su unidad ejecutora va a poder satisfacer sus expectativas de promoción y desarrollo profesional”, según se observa en los resultados, el 9,623% están totalmente de acuerdo, el 39,33% están de acuerdo, un 11,72% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,62% están en desacuerdo y solo el 11,72% totalmente en desacuerdo.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- 1.- De acuerdo a los resultados se confirma que la comunicación organizacional que se desarrolla tiene influencia significativa en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

- 2.- La cultura organizacional tiene influencia significativa en el cumplimiento de metas de las unidades ejecutoras del sector salud Lambayeque.

- 3.- La ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las unidades ejecutoras del sector salud Lambayeque.

- 4.- El desempeño laboral tiene influencia significativa con los incentivos laborales de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.

6.2 Recomendaciones

- 1.- Que sea la Dirección quien lidere e implemente mecanismos de comunicación, con la finalidad de que la información debe ser abierta y participativa, sin diferencia alguna ya que todos en una organización suman, generando una atmósfera de respeto y confianza.
- 2.- Que se incluya en el plan estratégico institucional como una de sus políticas a trabajar en el fortalecimiento de compartir una cultura organizacional sana y positiva en todos los colaboradores y se operativice en su plan operativo, con la finalidad de que se haga común en todos, el deseo de alcanzar las metas institucionales.
- 3.- Que las áreas de recursos humanos, estén integrados de personal idóneo y que puedan planificar y ejecutar planes de capacitación por áreas y según las competencias de sus colaboradores.
- 4.- Desarrollar metodologías para lograr un mejor desempeño laboral, eso implica el compromiso de la alta dirección, con sus equipos de gestión.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguado, J. M. (2004). Introducción a las Teorías de la información y la comunicación. Murcia : Universidad de Murcia - Departamento de Información y Documentación. p. 76,77,78,207
2. Alles, M. (2006). Desarrollo del Talento humano basado en competencias. Buenos Aires: GRANICA. p.57
3. Alvarez, M. G. (2006). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos - Edición XIV. México: Panorama Editorial S.A.
4. Amaru, A. C. (2009). Fundamentos de la Administración Teoría general y procesos administrativos. Mexico: Pearson Educacion.
5. Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Chiclayo-Perú: USAT- Escuela de economía. p.89
6. Balarezo Toro, B. D (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive (Tesis para optar el título de Ingeniero de empresas) Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
7. Berretta, N., & Kaufmann, J. (2011). La planificación orientada a resultados - Módulo 2. BID.
8. Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público -CEPAL. Santiago de Chile: Naciones Unidas. p.23
9. Buss, A. H. (1987). Psicología General - Volumen 3. Mexico: LIMUSA, S.A de C. V. - Noriega Editores.
10. Cabrera, R. C. (s.f). Lean Six Sigma TOC. Simplificado. PYMES. Mexico.

11. Castrillón, M. G. (2005). El Desarrollo organizacional y el cambio planeado - I edición. Bogotá: Universidad del Rosario.
12. Chiavenato, A. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones - 8 va ed. Mexico: McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. p.243
13. Chiavenato, I. (2004). Administración. Sao Paulo: Limusa.
14. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones - octava edición. Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. p.243
15. Cleghorn, L. E. (2005). Gestión ética para una organización competitiva - 1a edición. Bogotá: San Pablo. p.61
16. Cochran, W. (1993). Técnicas de muestreo. Mexico: Compañía Eitorial Continental S.A. p.513
17. Demetrio, S. P. (2003). Manual de calidad total para operarios. México: LIMUSA, S.A. de C.V.
18. Fernández Aranda, C. A. (2014). Cultura organizacional del banco de Crédito del Perú y la influencia de sus elementos en el cumplimiento del desempeño de los promotores del servicio de la sucursal Trujillo en el periodo octubre a diciembre 2014 (Tesis para optar el título de Licenciado en administración) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú.
19. Fernandez, k. A., Modroño, J. I., & Landaluce, M. I. (2007). Obtenido de file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/298-574-166_4%20(1).pdf

20. Garzón, M. C. (2005,). El modelo intraemprendedor para la innovación - I edición. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario. p.147
21. Gastelum, R. G. (2007). Biblioteca virtual eumed net. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/221/2m.htm>
22. González, A. L. (2006). Métodos de compensación basados en competencias. Barranquilla : Uninorte. p.245
23. Grau. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/sinergia/>
24. Guzmán, V. P. (2012, pp.71-74). Comunicación Organizacional. Mexico: Red Tercer Milenio. pp.71,72,74-77
25. Hernandez, R. S., Fernandez, C. C., & Baptista, P. L. (2014). Metodología de la Investigación - Sexta edición. Mexico: Mg GRAW-HILL/ Interamericana editores S.A.
26. Herrscher, E. G. (2010). Valor sistémico de las Organizaciones: variables, procesos y estructuras - 1a ed. Buenos Aires : GRANICA S.A. p.47
27. Johansen, O. B. (2004). Introducción a la teoría general de sistemas. Mexico: LIMUSA. p.20
28. Kohler, H.-D., & Martín, A. A. (2007). Manual de la Sociología del trabajo y de las relaciones laborales - 2da edición. Madrid: Delta publicaciones. p.448
29. López, M. E., & Gonzales, M. F. (2003). Inteligencia Emocional. Colombia: Gamma S.A. p.8
30. Maslow, A. H. (1991). Motivación y Personalidad. Madrid: Diaz de Santos S.A.

31. Mauricio, R. M. (2005). El método MR maximización de resultados para la pequeña empresa de servicios. Bogota: Norma.
32. McAdams, J. L. (2013). Premiar el desempeño: Una guía del directivo para mejorar los resultados a través de las personas. Madrid: Diaz de Santos S.A.
33. Medina, S. R., & Villalobos, E. M.-C. (2006). Evaluación Institucional - I edición. Mexico: Publicaciones Cruz O. S.A.
34. MEF. (s.f.). Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>
35. Molins, M. P. (1998). Teoría de la Planificación. Caracas: CEP-Facultad de Humanidades y Educación-Universidad Central de Venezuela. p.19
36. Moya Quintanilla, A. (2012). Diseño de metodología para promover el desarrollo integral del personal (Tesis para optar el título de Magister en psicología con orientación laboral y organizacional) Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey- México.
37. Narva, V. M. (2005). ¿Qué es la calidad? : Conceptos, gurús y modelos fundamentales. Mexico: LIMUSA. p.40
38. Paniagua, C. G. (2005). Principales escuelas del pensamiento administrativo- 8 reimpresión de la 1 ed. Costa Rica: EUNED.
39. Polaino, A. L., Cabanyes, J. T., & Del Pozo, A. A. (2003). Fundamentos de la Psicología de la Personalidad. España: Rialp S.A. p.419
40. Pons Joan. (2014). Workmeter. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/356039/Organizaci-n-y-presentaci-n-del-plan-de-eficiencia-empresarial>

41. Rebeil, M. A., & Ruiz Sandoval, C. R. (s.f-). El poder de la comunicación en las organizaciones. Mexico: Education. p.284
42. Robbins. (2003). Administracion de Recursos Humanos. Marcella: San Marcos.
43. Rojas, R. S. (2002). Investigación social teoria y praxis - XI edición. Mexico: Plaza y Valdes S.A.
44. Schunk, D. H. (1997). Teoría del aprendizaje - II edición. Mexico: Pearson educación.
45. Schunk, D. H. (2012). Teorias del aprendizaje : Una perspectiva educativa - sexta edición. Mexico: Pearson educación. p.119
46. Selanick, P. (1969). Fundamentos de la Teoría de la Organización. Bogotá: CIRA.
47. Sum Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. (Tesis para optar el título de Lic. en Psicología Industrial/ organizacional) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango-Guatemala.
48. Torres, Z. H. (2014). Teoria general de la administración - 2 da edición. Mexico: Patricia S.A. p.172
49. Valencia, L. A. (2008). Gerencia General y Alta Dirección. Lima: UIGV.
50. Varela, R. J. (2006). Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones. Mexico: Pearson educacion. p.27
51. W. A, k. (1982). Psicología de la educación - VII Edición. Madrid: Morata S.A. p.69

Anexo

Matriz de Consistencia

“Efectos de la comunicación organizacional y el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque ,2017”

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA |
|--|--|---|---|--|
| <p>1. PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque?</p> | <p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar de qué manera la comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.</p> | <p>1. HIPOTESIS GENERAL</p> <p>La comunicación organizacional influye en el bienestar y desarrollo del personal de las unidades ejecutoras del sector salud de la región Lambayeque.</p> | <p>1. VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>X. Comunicación organizacional</p> <p>INDICADORES (VI)</p> <p>X1. Cultura organizacional X2. Ejecución de planes eficientes X3. Desempeño laboral</p> | <p>1. ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>2. TIPO Descriptivo</p> <p>3. NIVEL Transversal</p> <p>4. DISEÑO No experimental</p> <p>5. MÉTODO Inductivo - Deductivo</p> |
| <p>2. PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a) ¿Cómo la cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las UE del sector salud de la región Lambayeque?</p> <p>b) ¿En qué medida la ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las UE del sector salud de la región Lambayeque?</p> <p>c) ¿Cómo el desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las UE del sector salud de la región Lambayeque?</p> | <p>2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Determinar si la cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las UE del sector salud de la región Lambayeque.</p> <p>b) Verificar si la ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las UE del sector salud de la región Lambayeque.</p> <p>c) Analizar si el desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las UE del sector salud de la región Lambayeque.</p> | <p>2. HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>a) La cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las UE del sector salud de la región Lambayeque.</p> <p>b) La ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las UE del sector salud de la región Lambayeque.</p> <p>c) El desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las UE del sector salud de la región Lambayeque.</p> | <p>2. VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y. Bienestar y desarrollo.</p> <p>INDICADORES (VD)</p> <p>Y1. Personal comprometido y capacitado Y2. Incentivos laborales Y3. Cumplimiento de metas</p> | <p>6. UNIVERSO POBLACIONAL Personal administrativo de las UE del sector salud región Lambayeque, 2017</p> <p>7. TÉCNICA • Encuesta</p> <p>8. INSTRUMENTOS • Cuestionario</p> <p>9. PROCEDIMIENTOS • Paquete estadístico SPSS</p> |

Encuesta

Estamos haciendo una encuesta dirigida a los colaboradores de las Unidades Ejecutoras del sector Salud de la región Lambayeque. Toda información que Ud. nos proporcione será estrictamente confidencial. Sus respuestas son muy importantes para buscar alternativas que mejoren la gestión.

Agradecemos de antemano su atención y le pedimos la máxima sinceridad en sus respuestas.

Escalas de Valoración

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

Cuestionario

Se adjunta a continuación un listado de afirmaciones. Usted debe elegir una de las opciones e indicar su valoración para cada una. Deberá elegir una opción colocando una equis (X) en el recuadro elegido (del 1 al 5). No existen respuestas correctas o incorrectas.

OE 01: Determinar que la cultura organizacional influye en el cumplimiento de metas de las Unidades Ejecutoras del Sector Salud de la Región Lambayeque

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi unidad ejecutora | | | | | |
| 2 | Es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para cumplir con las tareas de su unidad orgánica (área) | | | | | |
| 3 | Tengo la oportunidad para a dar conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimiento dentro mi unidad orgánica(área) | | | | | |
| 4 | Me siento parte de un equipo de trabajo en mi unidad ejecutora | | | | | |
| 5 | La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros. | | | | | |
| 6 | Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí. | | | | | |
| 7 | El trabajo en mi unidad orgánica (área) está bien organizado. | | | | | |
| 8 | En mi unidad orgánica (área) tenemos las cargas de trabajo bien repartidas. | | | | | |
| 9 | Dispongo de materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo y poder cumplir con las metas | | | | | |
| 10 | Cree ud. que es importante conocer y tener el manual de procesos actualizados y que este influye para el cumplimiento de las metas | | | | | |

OE 02: Verificar que la ejecución de planes eficientes se logra con personal comprometido y capacitado de las Unidades Ejecutoras del Sector Salud de la Región Lambayeque

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Conoce Ud. los objetivos que debe alcanzar su unidad ejecutora | | | | | |
| 2 | Consideras que los objetivos y planes de actuación establecidos donde desempeña su función están acorde con los objetivos de su unidad ejecutora. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3 | Participa Ud. de la construcción de los planes que le compete a su área donde se desempeña | | | | | |
| 4 | Cree Ud. que todos los que trabajan en su área deben estar inmersos para la ejecución de los planes. | | | | | |
| 5 | Cree Ud. que en los planes a aplicar debería estar bien definido: tareas y actividades a realizar, la información a procesar y las personas y perfiles que intervienen. | | | | | |
| 6 | Se encuentra identificado con su trabajo y participa de manera activa en su unidad ejecutora | | | | | |
| 7 | Existen planes de formación en su unidad ejecutora que fortalezcan sus capacidades y desarrolle mejor su función en la unidad orgánica que se desempeña (área) | | | | | |
| 8 | Cree ud que después de haber recibido una capacitación, adquiere nuevos conocimientos y le ayude a desarrollar habilidades y actitudes en el trabajo | | | | | |
| 9 | Considera aplicable la última capacitación que le brindó su unidad ejecutora en las funciones que Ud. desarrolla. | | | | | |
| 10 | Considera que los planes de capacitación deben estar orientados de acuerdo a las funciones que realiza en su unidad ejecutora | | | | | |

OE 03: Comprobar que el desempeño laboral se ve influenciado con los incentivos laborales de las Unidades Ejecutoras del Sector Salud de la Región Lambayeque.

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Considera Ud. que su desempeño laboral depende de sus capacidades y motivaciones (desempeño laboral) | | | | | |
| 2 | Considera Ud. que un equipo sólo trabaja bien cuando cada uno de sus integrantes ponen su máximo empeño, alcanzando un mayor desempeño laboral | | | | | |
| 3 | Considera Ud. que todos producimos de diferentes maneras , por lo tanto se debería reubicar al personal con la finalidad de obtener un alto desempeño | | | | | |
| 4 | Considera usted que en su unidad ejecutora debería realizar se evaluaciones de su desempeño a través de un sistema de medición capaz de neutralizar lo subjetivo | | | | | |
| 5 | Considera usted que su desempeño laboral debería ser evaluado periódicamente, con la finalidad de conocer sus fortalezas y debilidades , para tomar las medidas necesarias y mejorar su desempeño | | | | | |
| 6 | Me siento satisfecho con mi trabajo en la unidad ejecutora donde me desempeño | | | | | |
| 7 | En relación al trabajo que realizas en tu unidad ejecutora. ¿Te sientes conforme con tu retribución económica? | | | | | |
| 8 | Recibe algún incentivo por parte de tu unidad ejecutora (comisión, felicitación, otros) cuando hago un trabajo bien hecho | | | | | |
| 9 | El personal administrativo de su unidad ejecutora, que tienen un desempeño sobresaliente, reciben algún incentivo | | | | | |
| 10 | Consideras que en tu unidad ejecutora vas a poder satisfacer tus expectativas de promoción o desarrollo profesional | | | | | |

ANEXO

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE | | INSTITUCION DONDE LABORA | NOMBRE DEL INSTRUMENTO | AUTOR DEL INSTRUMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|-------------------------|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|--|
| ORRICO DIAZ JOSE DEJESUS | | GERENAL | CUESTIONARIO | SEM EUGENETH ROSA PEREZ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: <u>EFECTOS DE LA CUMPLIMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL BIENESTAR Y DESARROLLO DEL PERSONAL DE LAS UNIDADES EJECUTORIAS DEL SECTOR SALUD - REGION LAMPA</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN <u>Ejecutorias del Sector Salud - Region Lamapae</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | EXCELENTE | | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas Observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Actualización | Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Organización | Esta organizado en forma Lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende aspectos cuantitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Es adecuado para medir los aspectos de interés | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. Consistencia | Está basado en aspectos técnicos científicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. Coherencia | Entre las variables, dimensiones, indicadores e Items. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. Metodología. | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. Pertinencia | Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Este CUESTIONARIO Se ENCONTRA BIEN PARA QUE SEAN RECIBIDO EN LAS UNIDADES EJECUTORIAS DEL SECTOR SALUD DE LA REGION LAMPA

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

73.5

| LUGAR Y FECHA | DNI | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE | Nº DE TELEFONO |
|-------------------|-----------------|------------------------------|------------------|
| <u>Quilacazo</u> | <u>16764965</u> | <i>[Signature]</i> | <u>932872662</u> |
| <u>Julio 2017</u> | | | |

ANEXO

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE | | INSTITUCION DONDE LABORA | | NOMBRE DEL INSTRUMENTO | | AUTOR DEL INSTRUMENTO | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|----|------------------------|----|---------------------------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| Buenos Buenos Trinidad | | GEDESPLAN | | Cuestionario | | Sara Fajardo Rizo Morales | | | | | | | | | | | | | | | |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>Factores de la Comunicación Organizacional y el Bienestar Psicológico del Personal de las Unidades Ejecutoras del Sector Salud - Región San José</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | EXCELENTE | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas Observables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 3. Actualización | Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 4. Organización | Esta organizado en forma Lógica | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende aspectos cuantitativos | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Es adecuado para medir los aspectos de interés | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7. Consistencia | Está basado en aspectos teóricos científicos. | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 8. Coherencia | Entre las variables, dimensiones, indicadores e Items. | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 9. Metodología. | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 10. Pertinencia | Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Después de haber realizado el cuestionario, está en las condiciones para su aplicación

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

79

| LUGAR Y FECHA | DNI | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE | N° DE TELEFONO |
|-----------------------|----------|---|----------------|
| Chulazo Julio 2017 | 16632350 |  | 984765746 |

ANEXO

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE | INSTITUCIÓN DONDE LABORA | NOMBRE DEL INSTRUMENTO | AUTOR DEL INSTRUMENTO | | | |
|--|---|------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| SCSA Veterinario José Toribio | UNPRG - FIME | Cuestionario | Sofía ELIZABETH Rubio MACHUCA | | | |
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EFECTOS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL BIENESTOR Y DESARROLLO DEL PERSONAL | | | | | | |
| 1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN De las Unidades Ejecutivas del Sector Salud - Región Lambayeque | | | | | | |
| | | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
| | | 5 10 15 20 | 25 30 35 40 | 45 50 55 60 | 65 70 75 80 | 85 90 95 100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas Observables | | | | | X |
| 3. Actualización | Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | X |
| 4. Organización | Esta organizado en forma Lógica | | | | | X |
| 5. Suficiencia | Comprende aspectos cuantitativos | | | | X | |
| 6. Intencionalidad | Es adecuado para Medir los aspectos de interés | | | | X | X |
| 7. Consistencia | Está basado en aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| 8. Coherencia | Entre las variables, dimensiones, indicadores e Items. | | | X | | |
| 9. Metodología. | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | X | |
| 10. Pertinencia | Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto. | | | | X | |

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN
El Diseño de Este Cuestionario Permite El Contraste con las Hipótesis del Tema en Estudio.

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

73.5

| LUGAR Y FECHA | DNI | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE | N° DE TELEFONO |
|------------------------|----------|---|----------------|
| Callao Julio - 2017 | 16586199 |  | 968139214 |