



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

TÍTULO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SEGURO
INTEGRAL DE SALUD JAÉN, 2018”.**

AUTOR:

CARLOS VIDAL MONTENEGRO SEGOVIA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

**DESARROLLO SOSTENIBLE, EMPRENDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD
SOCIAL: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

ASESORA:

MG. CHÁVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE

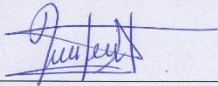
JAÉN – PERÚ

2019

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

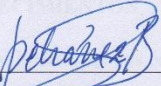
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD JAÉN, 2018.

Tesis presentada para obtener el título profesional de licenciado en administración y finanzas



BACH. CARLOS VIDAL MONTENEGRO SEGOVIA

AUTOR



MG. PATRICIA IVONNE CHÁVEZ RIVAS

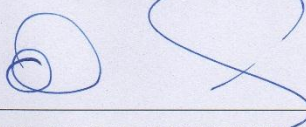
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:



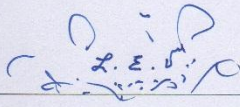
MG. WELKY NELLY JULIANA CARPIO VÁSQUEZ

PRESIDENTE



CPC. PASCUAL ROSALES ABAD

SECRETARIO



MG. LUIS ALBERTO ELERA VILELA

VOCAL

2019

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor y a todo mi jurado, por sus orientaciones durante la elaboración del proyecto e informe de investigación. También, a la dirección y colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, por brindarme las facilidades necesarias en la ejecución del trabajo de investigación.

DEDICATORIAS

A mis padres Vidal y Sabina por la vida y su apoyo integral e incondicional para poderme realizar.

A mis hermanas por su cariño y orientación para seguir adelante y poder lograr mis sueños.

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación es referente al estudio del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional de Salud Jaén, 2018.

Tiene como objetivo determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud, 2018. A fin de; que los colaboradores adquieran una cultura de calidad que permita mejorar las relaciones dentro de la institución y a la vez mejorar la atención al usuario, que es la razón de la atención primaria de salud.

La importancia del presente estudio sobre el clima organizacional y desempeño laboral radica en el comportamiento humano el cual es un tema muy complejo y dinámico por lo que se requiere investigar, actualizar y verificar para definir planes orientados a mejorar los aspectos que afectan el normal desenvolvimiento de toda organización y si los aspectos son favorables potenciarlos para que la labor diaria sea agradable y de motivación, convirtiéndose en la clave de la atención al usuario con calidad y calidez.

La presente investigación ha sido estructurada en cinco (V) capítulos según el siguiente detalle:

El capítulo I, es el Problema de Investigación, describiendo la realidad problemática, el planteamiento del problema, la justificación e importancia de la investigación, así mismo se plantean los objetivos.

En el capítulo II, se plantea el Marco Teórico Científico, en donde se desarrolla los antecedentes de la investigación, la base teórica y base conceptual, así la hipótesis y la operacionalización de variables.

En el capítulo III, se ejecuta el Marco Metodológico de la Investigación, en cual se detalla el tipo de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, materiales; técnicas e instrumentos; métodos y procedimientos de recolección de datos, también la tabulación de datos y presentación de los análisis estadísticos de los datos.

En el capítulo IV, se desarrolla la Presentación de los Resultados.

En el capítulo V, se da a conocer el Análisis e Interpretación de los Resultados, así mismo las conclusiones y recomendaciones.

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018”, se planteó como objetivo determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.

Se trata de una investigación no experimental de tipo descriptiva, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado para ambas variables a una muestra de 50 colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén.

Donde se obtuvo como resultado que el clima organizacional en relación con sus dimensiones de: autorrealización, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales, el grado es regular, mientras que el desempeño laboral en relación a sus dimensiones de: asistencia y puntualidad, responsabilidad, vocación y compromiso, también se encuentra en grado regular. Al mismo tiempo se concluyó que el clima organizacional si se relaciona de una manera directa con el desempeño laboral. Por lo tanto se acepta la hipótesis general.

Palabras Claves: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

ABSTRACT

In the present research entitled "Organizational climate and its relationship with the work performance of the employees of the Regional Deconcentrated Unit of the Jaén Comprehensive Health Insurance, 2018", the objective was to determine how the organizational climate relates to job performance of the collaborators of the Regional Deconcentrated Unit of the Comprehensive Health Insurance Jaén, 2018.

This is a non-experimental descriptive research, using as a technique the survey and as an instrument the questionnaire, which was applied for both variables to a sample of 50 collaborators of the Regional Deconcentrated Unit of the Jaén Comprehensive Health Insurance.

Where was obtained as a result that the organizational climate in relation to its dimensions of: self-realization, communication, labor involvement and working conditions, the degree is regular, while the work performance in relation to its dimensions of: attendance and punctuality, responsibility, vocation and commitment, is also in a regular grade. At the same time, it was concluded that the organizational climate is directly related to job performance. Therefore, the general hypothesis is accepted.

Key Words: Organizational Climate and Work Performance

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIAS	ii
INTRODUCCIÓN	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE	vii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	9
I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Planteamiento del Problema	12
1.3. Formulación del Problema	13
1.3.1. Problema General	13
1.3.2. Problemas Específicos.....	13
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	14
1.5. Objetivos de la Investigación	15
1.5.1. Objetivo General	15
1.5.2. Objetivos Específicos	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO	16
II. MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO	17
2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.2. Base Teórica	21
2.2.1. Clima organizacional	21
2.2.2. Desempeño laboral	31
2.3. Base Conceptual	37
2.4. Hipótesis.....	38
2.4.1. Hipótesis General	38
2.4.2. Hipótesis Específica.....	38
2.5. Variables	39
2.5.1. Identificación de Variables.....	39
2.5.2. Conceptualización de Variables.....	39

2.5.3. Operacionalización de Variables	40
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. Tipo de Investigación	43
3.2. Diseño de Investigación	43
3.3. Población y Muestra	43
3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos.....	44
3.6. Tabulación de datos	44
3.7. Presentación y análisis estadísticos de los datos	45
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	46
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	47
CAPÍTULO V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	55
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
A) CONCLUSIONES.....	62
B) RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	73

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA DE LA

INVESTIGACIÓN

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día, a nivel mundial, el clima organizacional tiene una gran importancia en un mundo cada vez más competitivo, exigente y tecnológico, en el que los aspectos del clima organizacional pueden transformarse en factores diferenciadores y que estos posibiliten a una organización a tener más éxito que su competencia. Así mismo se demuestra en el medio empresarial e institucional, que durante los últimos años en todas ellas se han puesto en funcionamiento una serie de estrategias para crear un adecuado clima organizacional, que permita al colaborador poder desarrollar todas sus, destrezas, habilidades y conocimientos.

La Organización Mundial de la Salud (2005), en la declaración de los objetivos del milenio, resalta la importancia del clima laboral en las instituciones relacionadas con la prestación de servicios de salud, siendo gravitante no solo la fomentación del mismo sino la mantención de estas condiciones como una pilar fundamental en la consecución de las metas de salud para el futuro.

La Organización Panamericana de Salud – OPS (2015), a nivel latinoamericano resalta que, las instituciones prestadoras de servicios de salud mediante un buen clima organizacional deben garantizar la cultura y el control total de la calidad en la prestación de servicios, por lo cual deben contar con un grupo humano competente, motivado y con voluntad de participación, como aspectos esenciales para una gestión que produzca los mejores resultados.

En la actualidad en el Perú, el clima organizacional está teniendo mucha relevancia tanto en las organizaciones públicas como en las privadas, debido a que los colaboradores no se sienten cómodos con sus respectivos jefes ya que ellos ejercen un tipo de liderazgo autoritario, lo cual genera una insatisfacción en los colaboradores a tal grado que no llegan a sentirse identificados con la institución, repercutiendo así en su desempeño laboral.

El Ministerio de Salud - MINSA (2011) la proyección de las metas institucionales, enmarcadas en las directrices de Perú rumbo al año bicentenario, precisan la obligatoriedad de los directivos para mantener una buena atmósfera laboral. Actualmente, las instituciones de salud pública se encuentran sometidas a retos y cambios constantes que exigen un buen desenvolvimiento de todo el personal de salud, especialmente del personal administrativo, ya que el reto al 2021, es transitar a una institución de salud en la que todo el personal ofrezca atención de calidad y ello depende del clima organizacional en el que se desenvuelva, porque a mejor clima organizacional tendrá mejor desempeño laboral del personal administrativo.

En la localidad de Jaén en relación al clima organizacional se sabe que es un conjunto de características que son percibidas de una organización u empresa, que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización u empresa actúan con sus colaboradores; por lo que las características que se perciben del clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén (SIS) son evidenciadas en las posibilidades de desarrollo personal y en el involucramiento laboral, porque se observa que existen debilidades en el compromiso institucional, en el cumplimiento y desarrollo de la Organización; así como como también se ven limitaciones en la supervisión o evaluación del trabajo, dificultades en la comunicación y condiciones laborales, siendo necesario un diagnóstico base.

1.2.Planteamiento del Problema

En la actualidad en la Ciudad de Jaén, en varias instituciones públicas, se puede observar cómo se ejerce el poder autoritario, la burocracia y la jerarquía, repercutiendo esto en el desempeño del colaborador, generando una insatisfacción en los usuarios.

La Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, es un Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, que cuenta con 50 colaboradores administrativos y tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud.

Brunet (2011) Describe que los sentimientos psicológicos del clima organizacional demuestran el funcionamiento interno de una organización, es por ello que este entorno interno puede ser de desarrollo, confianza, o inseguridad. La manera de interactuar de un individuo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste consigna su clima de trabajo y de que como este la estructura de su organización. Tal es el caso de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud donde surgen problemas en cuanto a las relaciones interpersonales entre cada uno de los colaboradores, ya que también existen problemas internos debido a la falta de una buena comunicación, falta de compañerismo y sobre todo la conducta entre compañeros que puede ser muchas veces negativa e interfieren en el desempeño laboral, generando un clima tenso de trabajo. Así mismo se identificó la sobre carga laboral del día a día, exigencias de los jefes de unidad, provocando en gran medida un mal Clima Organizacional.

Con relación al desempeño laboral, en las oficinas de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén (SIS) se evidencia que si bien se cuenta con un plan directivo desde el ministerio de salud (MINSA), no se puede negar que este desarrollo solamente se limita al cumplimiento de las metas, no observándose niveles de involucramiento para un cambio asertivo

que conduzca hacia un encumbramiento de la institución dentro de la calidad de servicio a los usuarios, sino que se asfixia en los problemas burocráticos que limitan la correcta y oportuna ejecución de las actividades programadas, aunque estas tengan asignación presupuestal y cuenten con certificación para gasto. Esto conlleva a deducir que probablemente existan dificultades en la organización, dirección, comunicación y evaluación estratégica de actividades dentro de la entidad, situación que sería diagnosticada en esta investigación.

Considerando la problemática expuesta, se ejecuta este estudio con la finalidad de poder determinar el vínculo entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén en el año 2018.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el grado de clima organizacional existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018?
2. ¿Cuál es el grado de desempeño laboral existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018?
3. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018?

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

La investigación se origina ante la necesidad de conocer en qué medida las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral se relacionan, especialmente en la Institución Pública Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud, de la Provincia de Jaén; de tal manera que ejecutar el estudio producirá múltiples beneficios, sobre todo, en los aspectos siguientes:

Justificación Teórica

La investigación a realizar permitirá aportar un conocimiento teórico complementario al ya existente, dicho conocimiento nuevo estará sustentado en la evaluación de las dimensiones e indicadores tanto del Clima Organizacional así como del Desempeño Laboral, según fuentes de investigación científica, de allí que sus hallazgos se establecerán en contribución teórica para futuros estudios.

Justificación Metodológica

La investigación involucrará la elaboración y aplicación de instrumentos de recolección de datos que podrán ser asumidos por futuros investigadores, una vez determinada su validez y confiabilidad.

Justificación Práctica

Los resultados obtenidos permitirán a los que administran la Institución Pública Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, tomar decisiones estratégicas y acciones para mejorar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, en beneficio de la organización, los usuarios asegurados al seguro integral de salud de Jaén y la población, y así estos puedan tener un mejor acceso a los servicios de salud.

1.5.Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Identificar cuál es el grado del clima organizacional existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.
2. Evaluar cuál es el grado de desempeño laboral existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.
3. Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

CIENTÍFICO

II. MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Como resultado de la búsqueda de información respecto al estudio se encontraron trabajos relacionados con las variables de la presente investigación:

En el **ámbito internacional** se encontró a Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) en su artículo llamado “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” manifiestan lo siguiente “ Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral es decir que si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones”. Es por ello que los gerentes y directivos de las instituciones de salud deben enfocar sus esfuerzos en monitorear y mejorar constantemente cada uno de los aspectos del clima organizacional, pues se ha demostrado que, de manera general influyen de forma importante en la satisfacción de cada uno de sus empleados, lo que podría redundar en una mayor productividad y mejor servicio a los usuarios.

Lizano, Brenes y Sánchez (2014) en su artículo denominado “Análisis de los factores internos que inciden en el ambiente laboral de los empleados, para el fortalecimiento del clima organizacional de la sede central del área de salud Paraíso – Cervantes” confirman que “ Dentro de una organización uno de los factores fundamentales para la percepción de un buen clima organizacional es el liderazgo” ya que el líder se basa esencialmente en su capacidad de crear equipo, de motivar, de enseñar e involucrar a las personas que trabajan con él en un proyecto común. En él se destaca la facilidad de saberse rodear de personas iguales o no con las que quiere crecer conjuntamente; por lo que debe poner especial cuidado en asegurar la unidad de su equipo,

promoviendo la confianza y el éxito del mismo, logrando así el fortalecimiento del clima organizacional.

También en este contexto se ubicó a Bustamante y Hernández (2013) en su artículo titulado “Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca” concluyen lo siguiente “El clima organizacional en los ambientes laborales es efectivamente la expresión de la percepción de los miembros de la organización hacia aquellos aspectos del ambiente de trabajo que están más inmediatos a la experiencia del individuo. Es posible rescatar, a su vez, que en una organización pueden existir diferentes percepciones que configuran climas globales y eventualmente sub climas representativos de unidades y secciones particulares, lo cual puede ocurrir a partir de eventos y sucesos específicos que dan forma a grupos y sub grupos particulares de trabajo, sean estos por niveles jerárquicos o por atribución situacional, pero que sin embargo, hacen al sistema y al conjunto conformando el clima de la organización como un todo”.

Finalmente en este ámbito se localizó a Pérez (2013) en su tesis llamada “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público” manifiesta lo siguiente “Para conocer de manera oportuna los errores y las limitaciones de los trabajadores que impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales, es necesario que las organizaciones diseñen y apliquen sistemas de evaluación de desempeño”

En el **ámbito nacional** se encontró a Gamonal (2016) y su tesis denominada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014” en la que concluye lo siguiente “El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño y productividad o para encontrar su punto de equilibrio dentro de la organización, por ello cuando se evalúa el clima organizacional lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los

trabajadores cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas”

También se halló a Gutiérrez (2017) y su tesis denominada: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017” en la que manifiesta “En la medida que la institución sostenga o mejore su clima organizacional con el personal administrativo, mejorara el desempeño con participación en las decisiones, o el grado de autonomía percibida para participar y decidir en la realización de las funciones laborales, y viceversa a mayor participación en las decisiones del trabajo por parte del personal, mejorara el clima organizacional, entre otros”.

Girón y Ocrosopoma (2014) en su tesis titulada: “Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud 2014” concluye que “Los jefes y funcionarios deben practicar mayor fluidez de comunicación entre el personal, no solamente el formal, mediante líneas jerárquicas, sino también el coloquial entre las personas, con la finalidad de reforzar aspectos de empatía y libertad de opinión entre los trabajadores”.

A si mismo se ubicó a Basurto (2018) en su tesis denominada: “El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017” afirma que “las características que se perciben del clima laboral del seguro integral de salud (SIS) son evidenciadas en las pocas posibilidades de desarrollo personal y en el involucramiento laboral. A pesar de que el desarrollo de actividades se lleva a cabo de manera regular, puesto que la funcionalidad no puede parar, las actividades de dirección tuvieron las mayores frecuencias en la categoría alta, lo que señala una buena tendencia dentro de estas oficinas, siendo una caracterización favorable para la gestión”.

Silva (2018) y su tesis nombrada “Clima Organizacional y Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador,

2016” manifiesta que “El clima laboral se relaciona positivamente en el ejercicio, en otras palabras un empleado posee un sobresaliente desempeño cuando descubre o siente un excelente clima laboral”

Igualmente en este ámbito se localizó a Chinga y Terrazas (2017) en su tesis denominada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra- Villa San Luis” 2014” llegaron a la siguiente conclusión: “El clima organizacional es adecuado cuando el desempeño laboral es alto en las siguientes dimensiones: calidad de trabajo, planificación, iniciativa, responsabilidad, buen uso del equipo, relaciones interpersonales y confiabilidad, lo cual indica que existe una buena correlación entre ambas variables”.

Finalmente encontramos a Monteza (2017) en su tesis denominada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016” afirma lo siguiente “Para que exista un buen desempeño laboral es necesario que se maneje un buen clima organizacional, y esto es un factor motivador para que los colaboradores se sientan fidelizados con la empresa y así brinden un buen desempeño”

En el **ámbito regional** hallamos a Chuquilin y Soto (2018) con su tesis llamada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018” y afirman que “Para mantener un adecuado clima organizacional es necesario que las acciones se basen en la organización y en la planificación, buscando en ello la satisfacción del trabajo que se realiza y sobre la motivación que debe ser el rol fundamental que anime el trabajo diario. La iniciativa personal debe dar paso a la articulación del equipo que desea desarrollar acciones en miras del crecimiento organizacional”.

A si mismo encontramos a Aliaga y Julcamoro (2016) y su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016” concluyen que “El clima organizacional también influye en la dimensión oportunidades de ascenso, desde el punto de vista que cuando existe un buen clima organizacional los colaboradores sienten una motivación por éstos. Al igual influye en el compromiso, es decir que las adecuadas condiciones del referido clima con llevan al aumento de las condiciones de compromiso de los colaboradores en su desempeño laboral”.

En el **ámbito local**, a la fecha no se hallaron investigaciones directamente relacionadas con el presente estudio, la cual será referente para posteriores estudios.

Con estos antecedentes de investigación, a continuación se harán algunos alcances teóricos conceptuales respecto a las variables en estudio.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Conceptos del clima organizacional

Chiang, Rodrigo y Núñez (2010) el clima organizacional “se refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización particular o sus subsistemas, y que puede inducirse del modo en que la organización o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y ambiente. Así mismo lo definen como un conglomerado de conductas y actitudes que caracterizan la vida en la organización, donde cada miembro percibe y describe el clima en función de sus propias percepciones”. (p.99

Para Jaume (2012) el clima organizacional es “un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones, desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar del trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las

personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones”. (p.275)

Según Bordas (2016) define el clima organizacional como “el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, por tanto al desempeño de la organización. Este puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por lo tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones o mediante la observación y otras medidas objetivas”. (p.65)

Segredo y Pérez (2012) afirma que “el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Es por ello que cuando se evalúa el clima lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones”. (p.23)

De acuerdo a Sánchez (2010) en su investigación indicó que el clima organizacional “se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta”. (p. 18).

2.2.1.2.Características del clima organizacional

Para Bordas (2016) el clima organizacional presenta las siguientes características: (p.75)

- El ambiente o clima se refiere al contexto que se tiene en el interior del trabajo de la empresa.
- El clima de una empresa cuenta con una respectiva permanencia.
- El ambiente laboral produce una fuerte influencia reflejados en los comportamientos de los colaboradores de una organización.
- Si se presenta ausentismo y demasiadas rotaciones claramente indican que existe un mal clima organizacional.

2.2.1.3.Dimensiones del clima organizacional

De acuerdo a Bordas (2016) en su investigación detalla que existen cinco dimensiones para diagnosticar el clima organizacional, las cuales mencionaremos: (p.46)

Autorrealización: Bordas (2016) afirma que “es la estimación del colaborador en relación a las probabilidades de que el trabajo beneficie en el crecimiento y desarrollo ya sea de manera personal como profesional, posiblemente de acuerdo a las labores y las expectativas”. (p.46)

Comunicación: Según Bordas (2016) “es la apreciación del nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud al momento de la transmisión y recepción de la información del funcionamiento dentro de la organización como la atención al cliente o consumidores”. (p.46)

Involucramiento laboral: Para Bordas (2016) “es la afinidad con los valores que presenta la empresa y a la vez comprometerse para ponerlos en práctica así producir el desarrollo de compañía”. (p.46)

Condiciones laborales: Bordas (2016) lo define como “la apreciación en donde la empresa facilita a los colaboradores los recursos necesarios tales como, materiales, recursos económicos y

psicosociales para que estos puedan cumplir adecuadamente con las actividades y labores que se les asignaron”. (p.47)

Supervisión: Según Bordas (2016) “es el control de actividades por parte de los superiores en donde estos por medio de la verificación (supervisión), observaran si los colaboradores están realizando adecuadamente las funciones asignadas, y a la vez brindarles apoyo y orientarlos en actividades que sean partícipes de su desempeño diario”. (p.47)

2.2.1.4. Tipos de clima organizacional

Para Dailey (2012) existen diversos tipos de clima organizacional, pero los que más resaltan son los de Likert quien llego a definir cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. (p.43). Estos son:

Sistema I: Autoritario: Este tipo de sistema se diferencia por la desconfianza. Aquí las decisiones son adoptadas en la cima de la organización y desde allí se difunden siguiendo una secuencia. Los procesos de control se encuentran centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad.

Sistema II: Paternal: En este sistema organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También se centraliza el control, pero a diferencia del sistema I, aquí existe una mayor delegación. El tipo de relaciones de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero que conceden ciertas facilidades a sus colaboradores. Entonces el clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza, desde la cima hacia la base.

Sistema III: Consultivo: En este sistema organizacional existe mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es

delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y existen niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, si no distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

2.2.1.5. Modelos de clima organizacional

Según Chiang, Rodrigo y Núñez (2010) se pueden distinguir tres clases de modelos de clima que son: (p.67)

Modelos aditivos.

Son los más simples, aquellos fáciles de utilizar. Asumen que cada variable influye separada pero directa y acumulativamente en los resultados. Su limitación básica reside en tratar de modo independiente lo que en realidad está altamente interrelacionado, imposibilitando captar relaciones multinivel y de nivel cruzado.

Modelos mediadores.

En ellos se asume algunas variables contextuales que ejercen su influencia de modo indirecto, afectando en principio a otras variables más directamente relacionadas con los resultados. Aquí el clima actúa directamente sobre los comportamientos organizacionales, actúa fundamentalmente sobre las condiciones de posibilidad de las variables inmediatas que afectan directamente en dichos comportamientos.

Modelos interactivos.

Estos modelos son los más complejos a causa de la interpelación de cada variable con las otras, asumen que el clima no solo influye, sino que es influido por el conjunto de variables en un proceso múltiple y de simultaneidad de efectos, tanto si es de manera directa como mediatizada. Las variables en estos modelos pueden ser utilizadas tanto como variables dependientes o independientes.

2.2.1.6. Conflicto laboral

Para Gonzales (2012) el conflicto laboral es “un fenómeno habitual que se da cuando existen dos relaciones laborales claramente contrarias, de una parte de los empresarios y de otra los trabajadores, donde los intereses son contrapuestos. Así mismo estos conflictos sociales pueden surgir bien como consecuencia directa de las relaciones interpersonales existentes en las organizaciones, o bien como algo inherente a la propia empresa”. (p.7)

Según Gonzales (2012) los conflictos laborales pueden distinguirse en: (p.15)

a) Conflictos individuales y colectivos.

Los conflictos individuales son aquellos que afectan a un solo trabajador. Por el contrario, los conflictos colectivos son aquellos que afectan a varios trabajadores.

b) Conflictos jurídicos y económicos o de intereses.

Los conflictos jurídicos o de interpretación son aquellas que tienen su origen en la aplicación o interpretación de una norma legal o convencional, ya existente con anterioridad. Estos conflictos se solucionan, bien por vía judicial, o bien por distintos sistemas de solución extrajudicial que existen en la actualidad.

Los conflictos económicos o de intereses son aquellos que surgen cuando lo que se pretende es crear una norma o modificar una ya existente que regula aspectos laborales. En este caso la

solución a este conflicto pasa por la intención que tenga el estado o los sujetos colectivos de crear una norma mediante la negociación colectiva o bien modificar una que ya está en aplicación a través de intervención administrativa.

Para Gonzales (2012) Se pueden aplicar técnicas para el manejo de conflicto, como las siguientes: (p.16)

- Solución del problema: Entre las partes en conflicto con el fin de identificar el problema y resolverlo a través de la discusión abierta.
- Metas de rango superior: Crear una meta compartida que no pueda lograrse sin la cooperación de cada parte en el conflicto.
- Expansión de los recursos: Un conflicto es causado por la escasez de recursos. La expansión de recursos puede crear una solución
- Compromiso mando autoritario: Cada parte renuncia a algo de valor la gerencia utiliza su autoridad formal para resolver el conflicto, comunica sus deseos a las partes involucradas.
- Alteración de las variables humanas: Utilizar las técnicas de cambio del comportamiento para alterar las actitudes y comportamientos que causan el conflicto.
- Alteración de las variables estructurales: Cambiar la estructura formal de la organización y los patrones de interacción de las partes en conflicto.
- Comunicación: Emplear los mensajes ambiguos o amenazadores para incrementar los niveles de conflicto.

2.2.1.7.Evaluación del clima organizacional

Según Gaspar (2011) para la evaluación del clima organizacional, se debe tener en consideración las siguientes dimensiones la estructura, el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales.

a. Estructura

Según Gaspar (2011) hace referencia a “la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. El tamaño de la organización, permitirá a que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades”. (p.18)

La elección de personas idóneas para conformar la estructura jerárquica, es de mucha importancia, ya que ayudara a perseguir los objetivos de manera eficiente según lo mencionado anteriormente. A continuación, a esta dimensión lo conforman los siguientes indicadores.

Tamaño:

Para Gaspar (2011) “hace referencia a la cantidad de trabajadores que posee la organización. De alguna manera esto puede afectar el clima organizacional, si es que la empresa no cuenta con suficiente espacio, ya que de existir más integrantes laborando provocara que las personas se sientan incomodas y creara un clima hostil”. (p.18)

Estilo de dirección:

Según Gaspar (2011) “A la hora de dirigir a los integrantes, se usan diferentes estilos de dirección, la cual es la forma en la cual una persona influye en los demás. Estos estilos ocasionan distintos climas positivos o negativos, estos pueden ser: Estilo Autocrático.- El jefe impone las reglas sin escuchar a los demás ocasionando un clima tenso ., Estilo Paternalista.- El jefe se interesa por sus subordinados pero aun así es este quien toma las decisiones., Estilo Democrático.- A pesar

que es el jefe es quien toma la última decisión, invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de trabajo., Estilo Institucional.- El jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus trabajadores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado”. (p.18)

Estructura formal:

Gaspar (2011) “hace referencia a la estructura presentada en el organigrama, la misma que es la representación gráfica que sirve de base para que los integrantes de dicha organización sepan lo que deben hacer y a quien responder, así mismo les permitirá identificarse con su trabajo. La organización debe considerar a las personas idóneas en cada puesto, para de esa manera ayuden a perseguir las metas trazadas”. (p.18)

b. Comportamiento organizacional

Gaspar (2011) señala que es “el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relaciones con su trabajo”. (p.20)

En la cual, intervine los siguientes indicadores:

Productividad:

De acuerdo a Gaspar (2011) se sabe que, “si existe un clima organizacional favorable, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende la productividad deberá de ser eficiente y alta. (p.20)

Tensiones y estrés:

Según Gaspar (2011) hace referencia de que “el trabajador sienta demasiada presión en su trabajo, que su esfuerzo no está siendo reconocido como debe de ser, generando un clima negativo. Muchas veces la acumulación de mucho trabajo genera el estrés, ocasionando que el trabajador no desempeñe su trabajo de manera eficiente”. (p.21)

Aptitudes y actitudes:

Gaspar (2011) lo define como “la capacidad que tiene una persona para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, generando un clima competitivo, con deseo de superación por parte de la persona. Es por esto que, para analizar el clima organizacional, se debe partir primero por estudiar el comportamiento de cada una de las personas con las que se trabaja”. (p.21)

Motivaciones:

Gaspar (2011) afirma que “el trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás trabajadores. La remuneración y el reconocimiento son factores claves por la cuales el trabajador se puede sentir motivado y desarrollar su trabajo de manera adecuada, cumpliendo con sus funciones eficientemente”. (p.21)

Expectativas:

Para Gaspar (2011) “Se debe generar expectativas en los integrantes de la organización para que tengan una mira hacia el futuro y se guíen en base a esto, así también puedan permanecer en la organización”. (p.21)

c. Relaciones interpersonales

Según Gaspar (2011) “es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa”. (p.23)

En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores según el autor.

Comunicaciones:

Para Gaspar (2011) es “el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementaran su nivel de confianza. La buena comunicación generara una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización. Se debe buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor”. (p.23)

Compañerismo:

Según Gaspar (2011) “la unión existente y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización traerá como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización”. (p.23)

Conflictos interpersonales:

Gaspar (2011) afirma que “la existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las metas. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”. (p.23)

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Conceptos del desempeño laboral

Para Matute (2016) el desempeño laboral es “el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales”. (p.20)

Desler y Valera (2011) sostienen que el desempeño laboral “son las actividades laborales que realiza un trabajador en una determinada organización, mediante la muestran sus habilidades y capacidades las cuales son fundamentales para el logro de las metas empresariales”. (P.222)

Solanas (2010) considera que esta variable “se refleja en la conducta que se pueda observar con el comportamiento real de los trabajadores, a través de una orientación cognitiva, operacional y relacional que desarrollan en el transcurso de ofrecer un bien tangible o intangible, que a su vez interviene significativamente en los componentes climático y financiero de las organizaciones”. (p. 67)

2.2.2.2.Evaluación del desempeño laboral

Gan y Jaume (2013) manifiestan que la evaluación del desempeño es “una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas conocedoras tanto de la persona como del puesto de trabajo”. (p.193)

Entonces podemos decir que la evaluación del desempeño laboral es un procedimiento continuo, para todos los miembros de la organización, donde todos son evaluados por sus resultados y por sus actitudes, con ello se logra que todos los afectados conozcan los criterios de evaluación y que se establezca una uniformidad de actuación que ayude a interiorizar el sentido de equidad del proceso.

Desler y Valera (2011) sostienen que actualmente la evaluación del desempeño laboral “consiste en valorar o medir el desempeño mostrado por el trabajador en el presente o en un periodo anterior, relacionado con sus estándares previstos para su actividad laboral”. (p.88)

2.2.2.3.Métodos de evaluación del desempeño laboral

Alles (2006) “considera que los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados”. (p.31)

a. Métodos basados en características.

Para Alles (2006) “su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para un futuro. Son populares porque son sencillos o fáciles de administrar. Si el listado de características no está diseñado en relación con el puesto, el resultado estará alejado de la realidad y puede dar una opinión subjetiva”. (p.31)

b. Métodos basados en el comportamiento.

Según Alles (2006) “son aquellos que permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo”. (p.32)

c. Métodos basados en resultados.

Alles (2006) especifica que “son aquellos que evalúan los logros de los empleos, los resultados que obtienen en su trabajo. Estos son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados”. (p.32)

2.2.2.4.Factores que influyen en el desempeño laboral

Mejía (2014) en su investigación expone que existen varios factores que intervienen en el desempeño de las funciones de los trabajadores, tales factores suelen ser: (p.40)

Adecuación / ambiente de trabajo

Mejía (2014) detalla que “es muy importante que la persona se sienta cómoda en el lugar de trabajo ello tiende a provocar mayores posibilidades de desempeñar correctamente las funciones”. (p.40)

La adecuación del empleado al puesto de trabajo

Para Mejía (2014) “consiste en incorporar en un puesto concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar adecuadamente el puesto de trabajo y que además, esté motivado e interesado por las características del mismo”. (p.40)

Establecimiento de objetivos

Mejía (2014) lo define como “una buena técnica para motivar a los empleados, deben establecerse objetivos que se desarrollen en un determinado tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos, los objetivos deben ser medibles”. (p.40)

Reconocimiento del trabajo

Según Mejía (2014) “el reconocer el trabajo realizado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse a menudo de que al momento que hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce, sin embargo el primer error sí. Esta situación puede desmotivar de inmediato incluso al mejor de los trabajadores. Decirle al trabajador que su trabajo está bien hecho o mostrarle su satisfacción el hacérselo ver no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto, se siente útil y valorado”. (p.40)

La participación del empleado

Mejía (2014) afirma que “si el trabajador participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también siente que forma parte importante en la empresa.

Además quien mejor que el trabajador para planificarlo sin lugar a duda él es el encargado de realizar el trabajo”. (p.40)

La formación y desarrollo profesional

Para Mejía (2014) “los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial”. (p.40)

2.2.2.5.La motivación

Hannoun (2011) define la satisfacción laboral como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Por lo tanto también podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. (p.94)

Para Hannoun (2011) los incentivos son parte fundamental dentro de la satisfacción laboral y estos pueden clasificarse en:

Reales: Son aquellos que realmente satisfacen la necesidad, es decir que son a los cuales se dirige la conducta, por ejemplo el agua satisface la sed, el alimento satisface el hambre, etc.

Sustitutos: Son aquellos a los que la persona se dirige cuando no puede alcanzar el incentivo real y para evitar la frustración. Para que un incentivo sustituto sea efectivo debe satisfacer la necesidad, por ejemplo un individuo que tiene sed y no tiene posibilidades de acceso al agua podrá comer una fruta jugosa, y por lo menos temporalmente satisfacer la necesidad.

Positivos: Son aquellos que satisfaciendo la necesidad tienen una influencia positiva atrayente y que produce placer. Constituyen un premio o recompensa. Se puede incluir entre los incentivos positivos el elogio, un ascenso, obra social, etc.

Negativos: Influyen para que se haga o se deje de hacer algo, con el objeto de evitar un castigo. Tienen el efecto de apartar o alejar al individuo de su conducta. Ejemplo, un descuento salarial, una quita de horas extras, etc.

Económicos: El dinero por sí mismo no constituye un incentivo, sino por ser un medio de intercambio para conseguir objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos. Aunque varios trabajadores reciban la misma liquidación de haberes, no están trabajando por las mismas cosas, cada uno pretende satisfacer con el mismo dinero, distintas y personales necesidades.

No económicos: Apuntan a satisfacer otras necesidades semejantes a aquellas que el individuo satisface a través del juego con el mismo esfuerzo y energía, pero sin remuneración económica y sólo por el placer que implica. Son incentivos no económicos el conocimiento de resultados, conocimiento de progreso, la sana competencia, entre otros.

2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Duran (2018) considera dimensiones fundamentales que se deben dar dentro del desempeño laboral que son; asistencia y puntualidad, responsabilidad, vocación, compromiso. (p.13)

Asistencia y puntualidad: Es un comportamiento del ser humano tomada en cuenta en varias sociedades como la virtud de organizarse de manera cronológica para cumplir una tarea necesitada o satisfacer una responsabilidad antes o en un lapso de tiempo anteriormente comprometido o realizado a otro individuo.

Responsabilidad: Esta dimensión suele ser un valor importante en el ser humano, debido a que se puede visualizar de qué forma desarrolla sus obligaciones planteadas en el transcurso adecuado.

Vocación: Es satisfacer una necesidad, para lograr el bienestar del individuo y afirmar un interés que nos impulsa a hacer las cosas para alcanzar el éxito.

Compromiso: Se debe mantener la fidelidad con la labor que se está desarrollando y el objetivo que se pretende alcanzar. El compromiso nos mantiene alineados con el proyecto y los compañeros y nos ayuda encontrar motivos para auto motivarnos.

2.3.Base Conceptual

- **Clima organizacional.** Se refiere a la percepción del ambiente interno entre los miembros de una empresa, y está estrechamente relacionado con su comportamiento. También es un Conjunto de características objetivas de una organización, que son perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra.
- **Satisfacción en el trabajo.** Puede ser definida como una actitud general del individuo hacia su trabajo. El trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr esta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.
- **Comportamiento organizacional.** Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura, tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.
- **Evaluación.** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a

menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

- **Desempeño laboral.** Son manifestaciones de las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.
- **Seguro integral de salud.** El Seguro Integral de Salud (SIS), como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud.

2.4.Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona de una manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.

2.4.2. Hipótesis Específica

H₁: El grado del clima organizacional de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén 2018, es Regular.

H₂: El grado de desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén 2018, es Regular.

H₃ : Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén 2018.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de Variables

Variable Independiente ----->**X**: Clima organizacional

Variable Dependiente ----->**Y**: Desempeño laboral

2.5.2. Conceptualización de Variables

Clima organizacional: Según Sánchez (2010) “se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” (p. 18)

Desempeño laboral: Según Sánchez (2010) “Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de una organización” (p.22)

2.5.3. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INDICES	MEDICION	INSTRUMENTOS	FUENTES O INFORMANTES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.	El clima organizacional, va acorde al buen ambiente que perciben los trabajadores, en aspecto como la autorrealización, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales.	Autorrealización	-Crecimiento profesional - Aprendizaje y desarrollo -oportunidad	-Bueno -Regular -Malo	-Encuesta	- Colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud, Jaén
			Comunicación	-Acceso a la información -Percepción			
			Involucramiento laboral	- Compromiso laboral -Fidelidad -Identificación			
			Condiciones laborales	-Remuneración - Relaciones personales - Tecnología			
VARIABLE DEPENDIENTE:	Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de	Es el grado de cumplimiento obtenido en el trabajo siguiendo los lineamientos de asistencia y puntualidad,	Asistencia y puntualidad	-Asistencia -Precisión			- Colaboradores de la Unidad Desconcentrada
			Responsabilidad	-Disciplina -Iniciativa			

DESEMPEÑO LABORAL	una organización	responsabilidad, vocación y compromiso.	Vocación	-Aptitud -Servicio	-Bueno -Regular -Malo	-Encuesta	Regional del Seguro Integral de Salud, Jaén
			Compromiso	-Cumplimiento -Desempeño			

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

DE LA INVESTIGACIÓN

III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

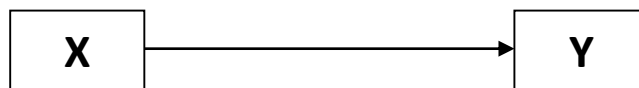
3.1.Tipo de Investigación

La investigación es de tipo básica, pues no busca solucionar un problema de manera directa sino que solamente se orientara a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Y es descriptiva porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 1995, p. 122).

3.2.Diseño de Investigación

Se trata de una investigación no experimental de tipo descriptiva, porque se describe la realidad conforme se presenta en la naturaleza y no se manipula ninguna de las variables. (Tamayo, 1995, p. 128).

La cual gráficamente se representa de la siguiente manera:



Donde:

X: Clima organizacional

Y: Desempeño laboral

3.3.Población y Muestra

La población objetivo de la presente investigación está conformada por los 50 colaboradores que la laboran en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén.

Debido a que la población es pequeña en este estudio se contará con toda la población como muestra que son un total de 50 colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén.

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se empleara como técnica de investigación una encuesta, y como instrumento un cuestionario, que permitirá la recolección de la información, suficiente para el desarrollo de las dos variables estudiadas, que serán aplicadas a cada uno de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén.

3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

Se aplicó el método *hipotético deductivo* el mismo que permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en las hipótesis previamente planteada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Estadístico: Se usará con la finalidad de procesar y dar tratamiento a los datos recolectados, asimismo, para su descripción y discusión.

A la muestra se le entregara el cuestionario y un lapicero para que en el lapso de 15 minutos respondan de manera independiente y con total sinceridad a las interrogantes planteadas, las mismas que permitirán obtener información pertinente para el análisis de las variables en estudio.

3.6. Tabulación de datos

Es aquella técnica que consiste en presentar los datos estadísticos obtenidos en la investigación en forma de tablas o cuadros. En este caso para la recolección y tabulación de datos se utilizara el procesador estadístico SPSS.

3.7. Presentación y análisis estadísticos de los datos

El análisis de datos se realizará en base a la estadística descriptiva. La cual se cumplirá con el procesamiento y presentación de datos relacionados con el comportamiento real de cada una de las variables, que permitirá conocer el grado actual en que se encuentran desde la percepción de los colaboradores de Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén. Para el análisis de datos se utilizará el procesador estadístico SPSS.

La presentación de la información analizada se hará mediante tablas y figuras con su respectiva descripción y discusión, de donde se desprenderán las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO IV.

PRESENTACIÓN DE LOS

RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Sobre la variable el clima organizacional y sus dimensiones:

Tabla N° 1

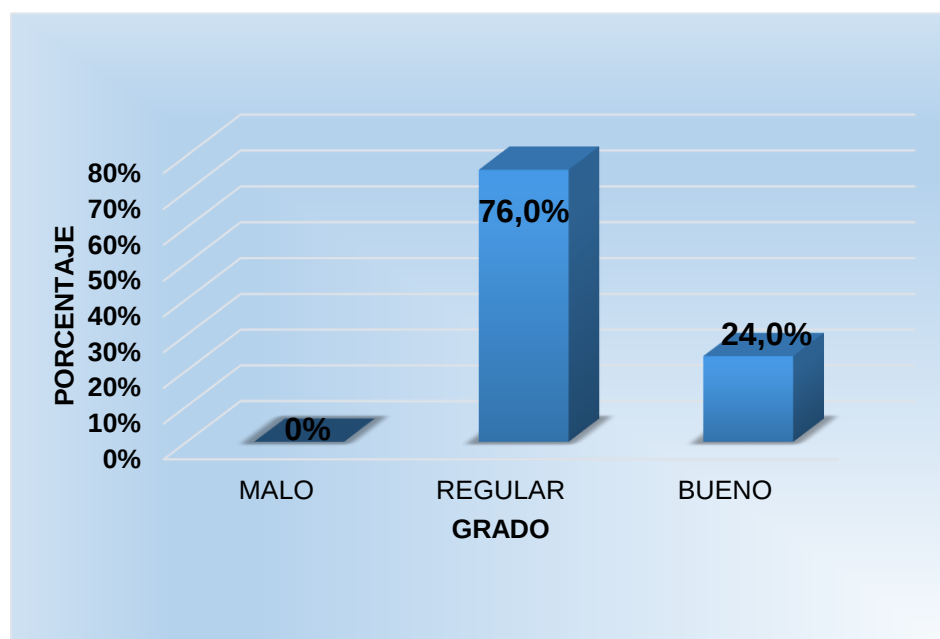
El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión autorrealización, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	38	76
	BUENO	12	24
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 1

El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión autorrealización, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 1

Tabla N° 2

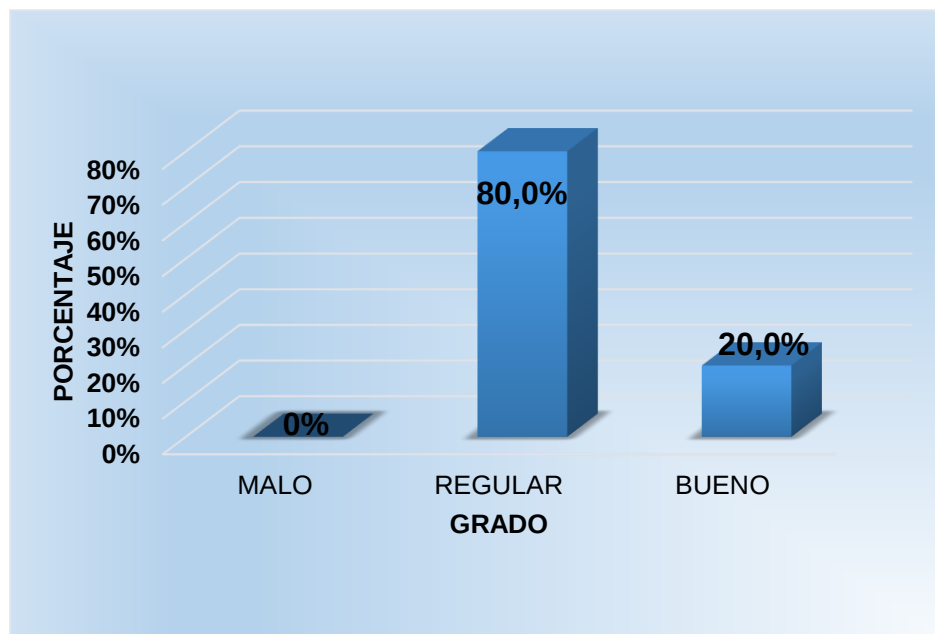
El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión comunicación, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	40	80
	BUENO	10	20
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 2

El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión comunicación, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 2

Tabla N° 3

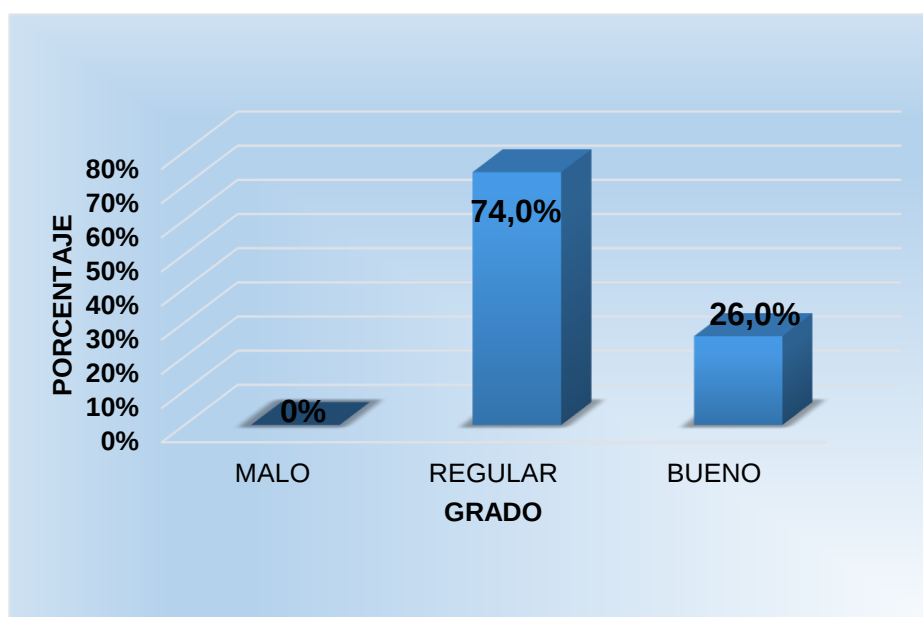
El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión involucramiento laboral, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	37	74
	BUENO	13	26
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 3

El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión involucramiento laboral, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 3

Tabla N° 4

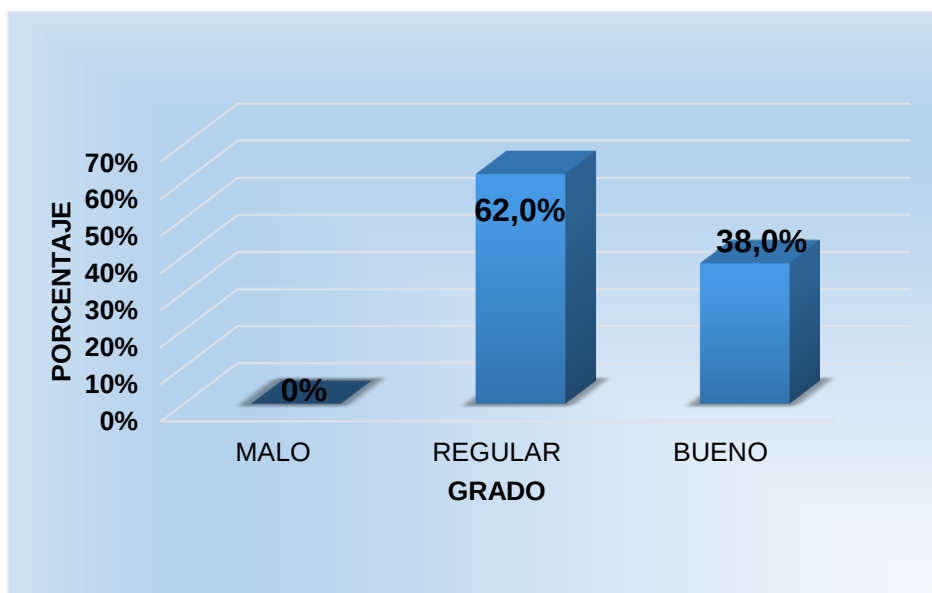
El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión condiciones laborales, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	31	62
	BUENO	19	38
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 4

El clima organizacional de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión condiciones laborales, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 4

Sobre la variable el desempeño laboral y sus dimensiones:

Tabla N° 5

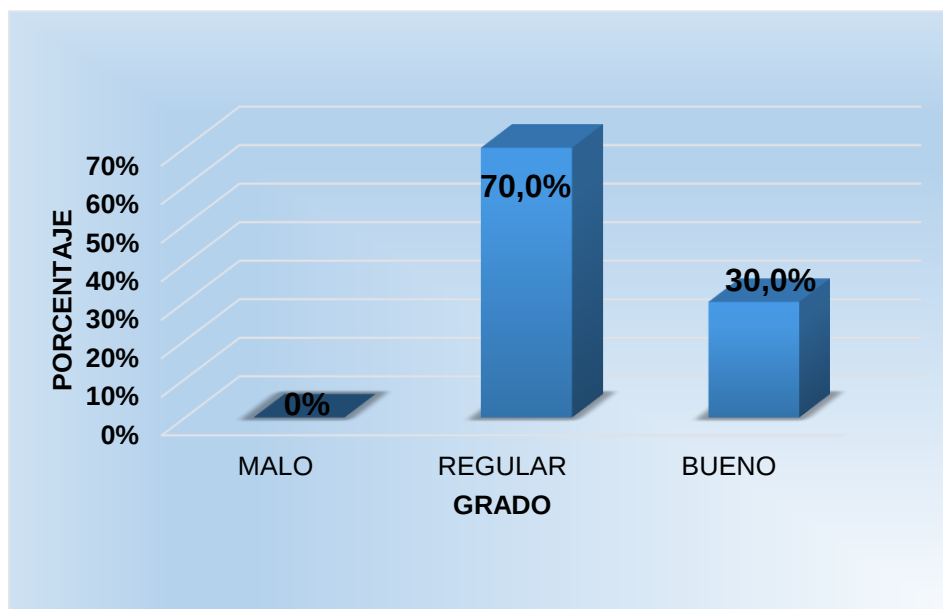
El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Asistencia y Puntualidad, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	35	70
	BUENO	15	30
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 5

El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Asistencia y Puntualidad, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 5

Tabla N° 6

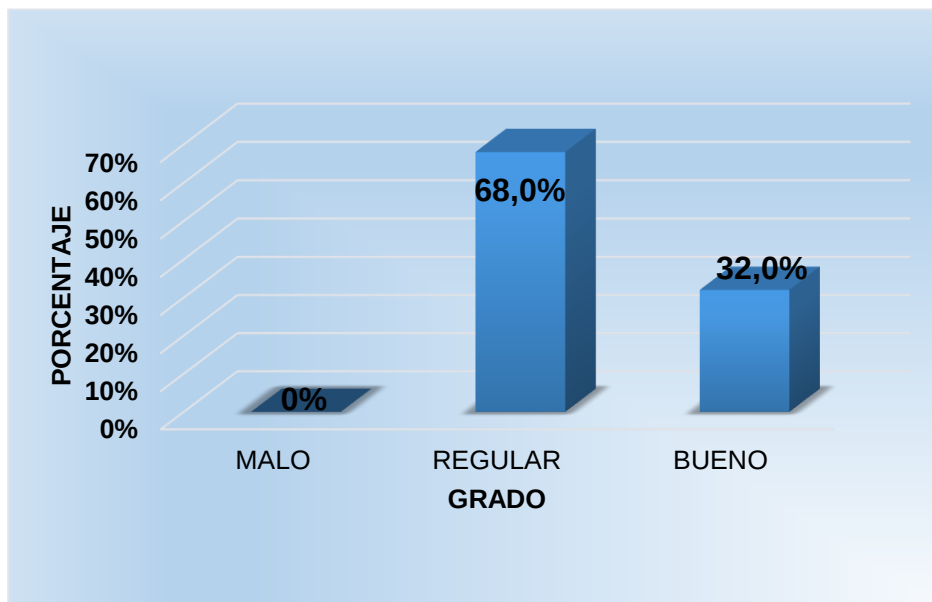
El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Responsabilidad, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	34	68
	BUENO	16	32
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 6

El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Responsabilidad, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 6

Tabla N° 7

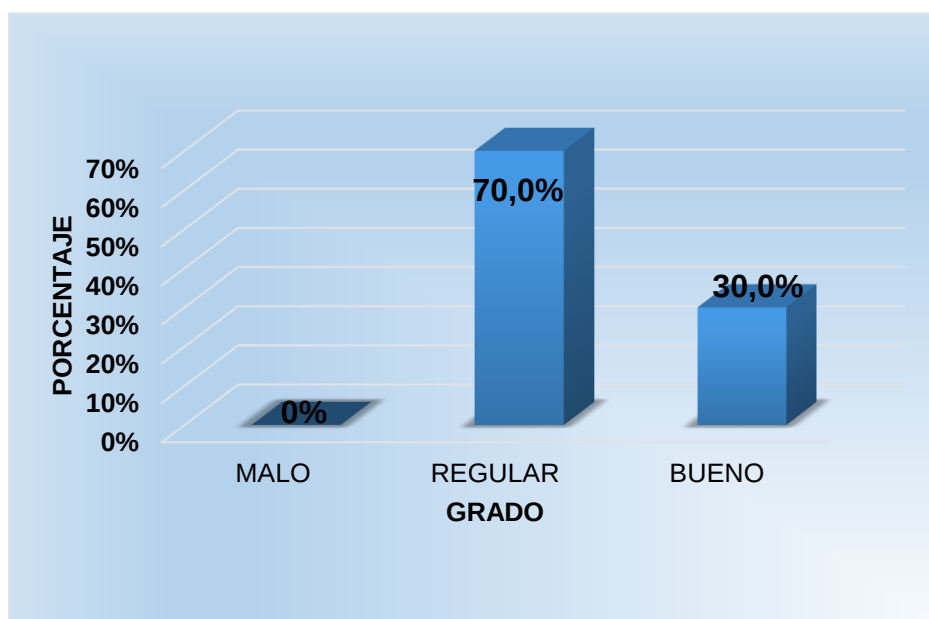
El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Vocación, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	35	70
	BUENO	15	30
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 7

El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Vocación, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 7

Tabla N° 8

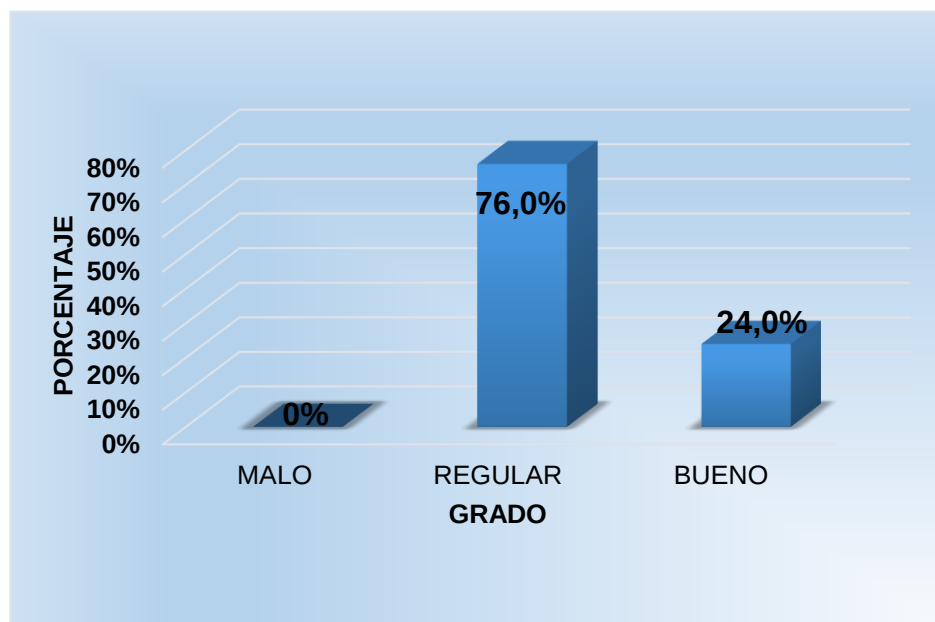
El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Compromiso, según opinión de los colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	38	76
	BUENO	12	24
	TOTAL	50	100

Fuente: Cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la UDR SIS JAÉN

Figura N° 8

El Desempeño laboral de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, en su dimensión Compromiso, según opinión de los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 8

CAPÍTULO V.

ANÁLISIS E

INTERPRETACIÓN DE

LOS DATOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

De acuerdo a la tabla y figura N° 1 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Clima Organizacional, en su dimensión Autorrealización. Se observa que según el 76% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 24% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores el clima organizacional no es del todo bueno, ya que en relación a la autorrealización consideran que no tienen muchas probabilidades de crecimiento y desarrollo de manera profesional.

Con respecto a la tabla y figura N° 2 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Clima Organizacional, en su dimensión Comunicación. Se observa que según el 80% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 20% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores la comunicación no es del todo buena, ya que consideran que no existen suficientes canales de comunicación y un regular acceso de forma rápida a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

En la tabla y figura N° 3 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Clima Organizacional, en su dimensión Involucramiento Laboral. Se observa que según el 74% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 26% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores el involucramiento laboral es medio, ya que consideran que no todo personal tiene bien definido la visión y misión de la organización, evidenciándose falta de identificación y compromiso con la institución.

Según la tabla y figura N° 4 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Clima Organizacional, en su dimensión Condiciones Laborales. Se observa que según el 62% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 38% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores las condiciones laborales son

regulares, ya que consideran que la tecnología con la que disponen es media y que no facilita adecuadamente la realización de su trabajo y que la remuneración en comparación a otras instituciones es aceptable.

Con respecto a la tabla y figura N° 5 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Desempeño Laboral, en su dimensión Asistencia y Puntualidad. Se observa que según el 70% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 30% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores la dimensión de asistencia y puntualidad es regular, ya que no todos son puntuales en la hora de llegada y salida de su trabajo, no ejecutando así sus actividades según el horario establecido.

En la tabla y figura N° 6 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Desempeño Laboral, en su dimensión Responsabilidad. Se observa que según el 68% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 32% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores la dimensión de responsabilidad es regular, ya que no siempre todos asumen con responsabilidad el cumplimiento de las normas, algunos conservan su ritmo de trabajo ante la ausencia de sus superiores y no todos tienen el debido cuidado con las herramientas y equipos de trabajo para la ejecución de sus funciones.

De acuerdo a la tabla y figura N° 7 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Desempeño Laboral, en su dimensión Vocación. Se observa que según el 70% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 30% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores la dimensión de vocación es regular, ya que no todos brindan una vocación de servicio hacia los usuarios, y no siempre aprovechan de los recursos existentes para el cumplimiento de las actividades.

En relación a la tabla y figura N° 8 se muestran en porcentajes los resultados del grado de la variable Desempeño Laboral, en su dimensión Compromiso. Se observa que según el 76% de los encuestados consideran que el grado es regular y el 24% considera que el grado es bueno. De este análisis se infiere que para la mayoría de colaboradores la dimensión de compromiso es regular, ya que se percibe que no siempre los colaboradores se sienten comprometidos con el cumplimiento de sus funciones y solo algunos siempre se preocupan por alcanzar el logro de las metas institucionales.

Entonces de acuerdo los resultados obtenidos en la investigación, se genera la siguiente discusión:

Las organizaciones de salud son las que más presencia tienen en las poblaciones. Son ellas las que generan condiciones y acciones preventivas para elevar la calidad de vida de las personas; es por ello que el clima en las organizaciones es vital en estos tiempos modernos para poder desempeñarse adecuadamente y por consiguiente brindar mejores servicios.

Respecto al regular grado de Clima Organizacional y sus dimensiones, en el estudio se obtuvieron resultados muy similares a lo expresado por otros autores, como lo es en el caso de que no todos los colaboradores se encuentran seguros de poder crecer y tener oportunidades de ascender dentro de la institución, así mismo se evidencia que no existen suficientes canales de comunicación entre los colaboradores lo cual repercute en la falta de acceso rápido a la información necesaria para cumplir con el trabajo, generando un retraso en el cumplimiento de las actividades. Respecto a las condiciones laborales la mayoría del personal no se encuentra contento ya que disponen con equipos y tecnología media que no facilita el trabajo adecuadamente, así mismo consideran que si el sueldo que reciben es aceptable a comparación de otras instituciones, este podría mejorarse de acuerdo a su productividad. Por lo tanto se debe mejorar este factor ya

que las condiciones laborales es el principal nexo de unión entre el colaborador y la organización, es decir el capital humano es el principal valor de una empresa o institución y pieza clave para unos altos niveles de calidad y productividad.

Los datos van respaldados con lo afirmado por Basurto (2018) en su estudio “El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017” donde concluye que “las características que se perciben del clima laboral del Seguro Integral de Salud (SIS) son evidenciadas en las pocas posibilidades de desarrollo personal y en el involucramiento laboral. A pesar de que el desarrollo de actividades se lleva a cabo de manera regular, puesto que la funcionalidad no puede parar, las actividades de dirección tuvieron las mayores frecuencias en la categoría alta, lo que señala una buena tendencia dentro de estas oficinas, siendo una caracterización favorable para la gestión”.

Con respecto al regular grado de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, se refleja que la mayoría de los colaboradores no sienten del todo la obligación y el deber de cumplir las normas según protocolo, algunos realizan sus funciones a buen ritmo de trabajo, mientras que otros lo hacen de manera regular, así mismo se muestra que no siempre se es cauteloso con el cuidado de las herramientas y equipos de la institución, entonces se debe mejorar en todos los factores que comprende esta dimensión ya que esta permite mejorar sin límites los rendimientos en el tiempo y los recursos propios del cargo que se tiene. También se muestra que en la mayoría de los colaboradores la vocación de servicio es regular hacia los usuarios, lo cual debe mejorarse ya que los usuarios deben percibir una atención de calidad, mostrando que la UDR SIS JAÉN es una institución que se preocupa por el bienestar de sus asegurados. Del mismo modo se evidencia que en la mayoría de los colaboradores el compromiso con la institución es medio, ya que se sienten pocos involucrados

con el cumplimiento de sus funciones y no siempre se preocupan por alcanzar las metas institucionales. Entonces el compromiso que presentan es aceptable, pero es algo que se debe mejorar y llegar a hacer bueno, que todos los colaboradores asuman el compromiso es fundamental ya que esto permite mantenerse alienado con los compañeros y objetivos y así mismo ayuda a encontrar motivos para auto motivarse y lograr un óptimo desempeño.

Estos datos van respaldados con lo que manifiesta Gamonal (2016) y su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014” donde menciona que “ En cuanto a la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel regular al igual que el clima organizacional, puesto para que existe un buen desempeño laboral es necesario que se maneje un buen clima organizacional, y esto es un factor motivador para que los colaboradores se sientan fidelizados con la institución y así dar un buen desempeño”

De acuerdo a la hipótesis general y según los resultados obtenidos se comprueba que existe relación directa entre ambas variables, ya que para el regular grado de clima organizacional, el desempeño laboral también es de grado regular.

.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A) CONCLUSIONES

- En relación al grado de clima organizacional y sus dimensiones de autorrealización, comunicación, involucramiento laboral y condiciones labores, la mayoría de los colaboradores manifiestan que el grado es regular, esto porque; no todos los colaboradores se encuentran seguros de poder crecer profesionalmente y tener oportunidades de ascender dentro de la institución así mismo se evidencia que no existen suficientes canales de comunicación entre los colaboradores lo cual repercute en la falta de acceso rápido a la información necesaria para cumplir con el trabajo, no todos los colaboradores se encuentran del todo comprometidos con la institución, ya que algunos desconocen cuál es la visión, misión y valores de la organización y por qué la mayoría del personal no se encuentra contento ya que disponen con equipos y tecnología media que no facilita realizar el trabajo adecuadamente.
- Con respecto al grado de variable Desempeño Laboral y sus dimensiones de asistencia y puntualidad, responsabilidad, vocación y compromiso, la mayoría de los colaboradores consideran que el grado es regular, debido a que; se evidencia que no todos los colaboradores presentan un buen grado de asistencia y puntualidad en la hora de ingreso y salida de su centro de trabajo, la mayoría de los colaboradores no sienten del todo la obligación y el deber de cumplir las normas según protocolo, se muestra que en la mayoría de los colaboradores la vocación de servicio es regular hacia los usuarios, y por qué se refleja que en la mayoría de los colaboradores el compromiso con la institución es medio, ya que se sienten pocos involucrados con el cumplimiento de sus funciones y no siempre se preocupan por alcanzar las metas institucionales.
- Respecto a la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018 y según el

análisis de los resultados obtenidos donde ambas son de nivel regular, se dice que existe relación directa entre ambas variables, es decir si mejora el clima organizacional, podría mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

B) RECOMENDACIONES

- A los gestores se recomienda que se trabaje mediante talleres o capacitaciones modelos de gestión que favorezcan la autorrealización, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén. Para así poder obtener un buen grado de clima organizacional, donde el colaborador se sienta seguro de poder crecer profesionalmente, obteniendo oportunidades de ascenso y sobre todo mejorar los canales de comunicación los cuales permiten el acceso rápido a la información para así poder cumplir exitosamente con el desarrollo de las actividades, así mismo esto permitirá que los colaboradores se identifiquen, se culturicen y se sientan comprometidos con los objetivos de la institución, brindando un mejor servicio a los usuarios asegurados en el seguro integral de salud Jaén.
- A los gestores se recomienda que se trabaje mediante talleres o capacitaciones modelos de gestión que favorezcan la asistencia y puntualidad, responsabilidad, vocación y compromiso de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén. Para así poder lograr un buen grado de desempeño laboral, entonces así los colaboradores tomen conciencia y mejoren su asistencia y puntualidad en relación a la hora de entrada y salida, para que así sientan más responsabilidad en sus obligaciones y en el cumplimiento de las normas, esto permitirá mejorar su vocación de servicio a los usuarios brindándoles un buen servicio, sintiéndose así comprometidos por alcanzar las metas institucionales establecidas, buscándose así mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos y que así la mayoría de la población pueda contar con acceso a un seguro integral de salud.
- Al evidenciarse que si existe una relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral, se recomienda compartir los resultados de la investigación para fortalecer los puntos

débiles anteriormente mencionados; específicamente mejorando la comunicación que emana la alta dirección entre los colaboradores con el fin de poder generar más empatía y una libertad de opinión entre los colaboradores y así poder lograr un buen grado de clima organizacional y desempeño laboral, lo cual se verá evidenciado en el beneficio de la organización, de los usuarios asegurados al seguro integral de salud de Jaén y de la población y así estos puedan tener un mejor acceso a los servicios de salud.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jozhbqMukZsC&printsec=frontcover&dq=alles+martha&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwio5KXe17PkAhUyo1kKHe4ZAW8Q6AEITzAG#v=onepage&q=alles%20martha&f=false>
- Aliaga, M. & Julcamoro, R. (2016) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016* (tesis pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2c%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Basurto, L. (2018). *El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017* (tesis postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: file:///C:/Users/carlos/Downloads/Basurto_YLE.pdf
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+clima+organizacional+2018+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCmtrYisbgAhVGqlkKHWBWCuk4ChDoAQhSMAg#v=onepage&q=el%20clima%20organizacional%202018%20libro&f=false>
- Bustamante, M., y Hernández, J. (2013). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Estudios seriados en gestión de salud* ,11 (2), 16 -25. Recuperado de:

http://mggp.ugalca.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en la Organizaciones*. Trillas, México: Trillas.

Chiang, M., Rodrigo, J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=el+clima+organizacional+2018+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizoJ6L7sXgAhUENd8KHxVdBPIQ6AEIPjAE#v=onepage&q=el%20clima%20organizacional%202018%20libro&f=false

Chinga, L. & Terrazas, S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra- Villa San Luis” 2014* (tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8407/Chinga_GLO-Sulma_MTF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuquilin, L. & Soto, M. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018* (tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26172/Chuquilin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

Desler Gary & Valera Juárez, R (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano*. Df México, México: Pearson educación.

- Duran, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo+2018&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjrorz3qMvgAhWjc98KHfHBDkEQ6AEINTAC#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%202018&f=false>
- Gamonal, D. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014* (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Rioja, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gan, F. y Jaume, T. (2013). *Evaluación del desempeño individual*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=gTRoFsGl_0EC&printsec=frontcover&dq=evaluacion+de+desempe%C3%B1o&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix9_S2oc3gAhXOneAKHTOeC6IQ6AEINDAC#v=onepage&q&f=false
- Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos (1ªEd)*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Girón, M. & Ocrospoma, G. (2014). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud 2014* (tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4407/Gir%C3%B3n_PMM-Ocrospoma_CGS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gonzales, M. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&printsec=frontcover&dq=conflicto+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8Nq1nsbgAhVETt8KHRgEDLsQ6AEIMzAC#v=onepage&q=conflicto%20laboral&f=false>
- Gutiérrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*(tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11787/gutierrez_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (trabajo de investigación). Universidad Nacional del Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Jaume, F. (2012). *El clima laboral*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=el+clima+organizacional+2018+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiz0J6L7sXgAhUENd8KHxVdBPIQ6AEIRTAF#v=onepage&q=el%20clima%20organizacional%202018%20libro&f=false>
- Lizano, M., Brenes, M., y Sánchez, C. (2014). Análisis de los factores internos que inciden en el ambiente laboral de los empleados, para el fortalecimiento del clima organizacional de la sede central del área de salud Paraíso – Cervantes. *Revista médica de Costa Rica y Centro*

- América LXXI*, (609), 67-77. Recuperado de:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/revmedcoscen/rmc-2014/rmc141m.pdf>
- Manosalvas Vaca, C., Manosalvas Vaca, L., y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/3223/322339789001>
- Martínez, M. (2012). *Motivación: gestión empresarial*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=EsOztllFaxgC&printsec=frontcover&dq=la+motivacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiE79TzysrgAhUF2VkKHUjbCzkQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>
- Matute, J. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/302926726_Clima_organizacional_y_su_incidencia_en_el_desempeno_laboral
- Minsa. (2011). Porta institucional. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/>
- Montaño, A. (2018). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=NWVWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+comunicacion+eficaz+2018&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi90rLpjc3gAhWhiOAKHZXUCicQ6AEISjAF#v=onepage&q=la%20comunicacion%20eficaz%202018&f=false>
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016* (tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de:

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/monteza_ia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ontoria, M. (2018). *Habilidades sociales*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=3BdfDwAAQBAJ&pg=PA89&dq=el+liderazgo+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-n47xrcbgAhWGT98KHeJjCSgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=el%20liderazgo%202018&f=false>
- Ops. (2015). *Equidad en la atención en salud*. Recuperado de: http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34357/OPSPER17024_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (tesis postgrado). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://goo.gl/EP3G8Q>
- Segredo, A., y Pérez, L. (2012). *El clima organizacional en el sistema de desarrollos organizativos*. Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistema

Silva, R. (2018). *Clima Organizacional y Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016* (tesis postgrado).

Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/159494992.pdf>

Solanas, A. (2010). *Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado*.

Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false

Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES

Tracy, B. (2015). *Motivación*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=gNsTCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+motivacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil7vb8vsrgAhVKnFkKHY1_CkQ4ChDoAQgnMAA#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ANEXO 01

Encuesta para evaluar el clima organizacional de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén

Un cordial saludo, en estos momentos estoy realizando una investigación que involucra evaluar el clima organizacional de los colaboradores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas.

Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐

Edad: _____

Condición: Nombrado ☐ Contratado ☐

Tiempo de Servicio: _____

Marcar con una X en cada cuadro según su respuesta.

Clima organizacional				
Autorrealización		Siempre	A veces	Nunca
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.			
2	Se reconoce los logros en el trabajo.			
3	Las actividades que realiza permiten aprender y desarrollarse.			
Comunicación		Siempre	A veces	Nunca
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.			
5	Existen suficientes canales de comunicación			
Involucramiento laboral		Siempre	A veces	Nunca
6	El personal se encuentra comprometido con la institución.			
7	Tiene bien definido la visión, misión y valores de la organización			
Condiciones laborales		Siempre	A veces	Nunca
8	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.			
9	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.			
10	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal			

ANEXO 02

Encuesta para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén

Un cordial saludo, en estos momentos estoy realizando una investigación que involucra evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas.

Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐

Edad: _____

Condición: Nombrado ☐ Contratado ☐

Tiempo de Servicio: _____

Marcar con una **X** en cada cuadro según su respuesta.

Desempeño laboral				
Asistencia y puntualidad		Siempre	A veces	Nunca
1	Es puntual en la llegada y salida de su lugar de trabajo.			
2	Ejecuta sus actividades según el horario asignado			
3	Respeto el horario destinado a las actividades que se organizan dentro de la empresa como reuniones, capacitaciones.			
Responsabilidad		Siempre	A veces	Nunca
4	Evita aceptar presiones para incumplir las normas.			
5	En ausencia de sus superiores, conserva su ritmo de trabajo.			
6	Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la organización utilizados para el desarrollo de sus tareas.			
Vocación		Siempre	A veces	Nunca
7	Se percibe en los trabajadores una vocación de servicio.			
8	Aprovecha y resuelve las actividades con los recursos que tiene a su disposición.			
Compromiso		Siempre	A veces	Nunca
9	Se percibe un cumplimiento de funciones en todo el personal.			
10	Se siente comprometido y se preocupa por alcanzar las metas institucionales.			

ANEXO 03

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
Problema General: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018? Problemas Específicos: -¿Cuál es el grado de clima organizacional existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018? - ¿Cuál es el grado de desempeño laboral existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018? -¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018?	Objetivo General: Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018. Objetivos Específicos: - Identificar cuál es el grado del clima organizacional existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018. - Evaluar cuál es el grado de desempeño laboral existente en los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018. - Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.	Hipótesis General: El clima organizacional se relaciona de una manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018, lo cual permitirá a los colaboradores un mejor cumplimiento en el desarrollo de sus actividades diarias. Hipótesis Específica: H₁: El grado del clima organizacional de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén 2018, es adecuado, lo cual permite un buen ambiente de trabajo. H₂: El grado de desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén 2018, es bueno, lo cual permite lograr las metas y objetivos institucionales. H₃ : Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén 2018.	Variable Independiente: Clima Organizacional Variable Dependiente: Desempeño Laboral	-Autorrealización -Comunicación -Involucramiento Laboral -Condiciones Laborales - Asistencia y puntualidad -Comunicación -Vocación -Compromiso

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo, **Marino Cieza Rodrigo**, Director de la Institución Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, por medio de la presente hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos correspondiente al Proyecto: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD JAÉN – 2018**, presentado por el Bachiller. **Carlos Vidal Montenegro Segovia**, para optar el grado de Licenciado en Administración y Finanzas.

Se refrenda la presente para fines que el autor crea conveniente

Jaén, 03 de Agosto del 2018

SIS Seguro Integral de Salud
MINISTERIO DE SALUD
SEGURO INTEGRAL DE SALUD
UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL
JAÉN
(x) *Marino Cieza Rodrigo*
CPC. Marino Cieza Rodrigo
DIRECTOR

Marino Cieza Rodrigo
Director UDR JAÉN

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
 FACULTAD DE: Comunicación, Empresa y Negocios
 ESCUELA PROFESIONAL DE: Administración y Finanzas

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto Heredia Pérez Grimaldo

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Institución en que labora:

La Contraloría General de la República

Fecha: 02/08/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud de Ica, 2018

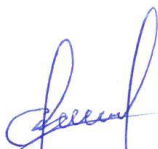
El instrumento de medición pertenece a la variable.

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

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:



Dr. CPC. Grimaldo Heredia Pérez
 Matrícula CCPC. N° 12 - 1295

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
FACULTAD DE: Comunicación, Empresa y Negocios
ESCUELA PROFESIONAL DE: Administración y Finanzas

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto Ugaz Gonzáles Walter Hugo

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	<u>ca</u>
Ingeniero	()

Institución en que labora:

Hospital General de Jaén

Fecha: 03/08/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Jaén, 2018.

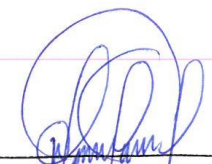
El instrumento de medición pertenece a la variable.

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

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	☒	☐	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	☒	☐	
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	☒	☐	
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	☒	☐	
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	☒	☐	
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	☒	☐	
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	☒	☐	
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	☒	☐	
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	☒	☐	
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	☒	☐	
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	☒	☐	
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	☒	☐	
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:



C.P.C. Walter H. Ugaz Gonzáles
Matricula 04-4211

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
 FACULTAD DE: Comunicación, Empresa y Negocios
 ESCUELA PROFESIONAL DE: Administración y Finanzas

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto Lt. Torre Santos Gaddi

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	(x)
Ingeniero	()

Institución en que labora:

Municipalidad Distrital de Huerango

Fecha: 03/08/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Descentralizada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018.

El instrumento de medición pertenece a la variable.

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

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	x		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


 Dr. Torre Santos Gaddi
 Reg. Único de Prof. N° 20548