



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro
Integral de Salud - San Miguel - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Luz Elena Basurto Yamani

ASESOR:

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERÚ – 2018

Página del jurado

Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Presidente

Dr. Ulises Córdova García

Secretario

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

Vocal

Dedicatoria

Dedicado con cariño:

A mi Señor y Guía.

A mis padres: Felipe e Irma.

A mis hijos: Kevin y Yulissa.

Agradecimiento

Agradezco muy especialmente a
Mi madre, hermanos, Tía Elena, a mi gran
compañero Juan, a mis compañeros del
Seguro Integral de Salud, quienes fueron
apoyo incondicional en este camino.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Basurto Yamani, Luz Elena estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 15431826 con la tesis titulada “El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel - 2017”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de noviembre del 2017

Br. Basurto Yamani, Luz Elena

DNI: 15431826

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestra en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollaron fueron: Introducción, donde se podrá encontrar los antecedentes, fundamentación científica, técnica y humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. Asimismo en el marco metodológico está compuesto por variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos.

En la parte de los resultados se tuvieron en cuenta a discusión, conclusiones, recomendaciones y bibliográficas que contiene la lista de todas las citas contenidas en esta temática

Autora

Índice

	pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción.	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos de la investigación	42
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño de investigación	47
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Validez	50
2.9. Método de análisis de datos	50
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	53

3.2. Análisis inferencial	57
IV. Discusión	64
V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias Bibliográficas	73
Anexos	
Anexo 1 Matriz de consistencia	80
Anexo 2 Cuestionario variable Clima laboral	82
Anexo 3 Cuestionario variable Desarrollo de actividades	85
Anexo 4 Base de datos variable Clima laboral	87
Anexo 5 Base de datos variable Desarrollo de actividades	95
Anexo 6 Carta de presentación	99
Anexo 7 Carta de aceptación	100
Anexo 8 Certificado de validez	101
Anexo 9 Artículo científico	130

Lista de tablas	pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima laboral	46
Tabla 2. Operacionalización de la variable desarrollo de actividades	46
Tabla 3. Confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el clima laboral	48
Tabla 4. Validación de la variable 1: Clima laboral	49
Tabla 5. Confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide la variable desarrollo de actividades	50
Tabla 6. Validación de la variable 2: Desarrollo de actividades	50
Tabla 7. Frecuencia de categorías del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	53
Tabla 8. Frecuencia de categorías de las dimensiones del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	54
Tabla 9. Frecuencia de categorías del desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	55
Tabla 10. Frecuencia de categorías de las dimensiones del desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	56
Tabla 11. Frecuencia de los cruces de las variables clima laboral y el desarrollo de actividades de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	57
Tabla 12. Prueba de Rho Spearman entre el clima laboral y el desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	58
Tabla 13. Prueba de Rho Spearman entre la autorrealización y el desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de	59

abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017

- Tabla 14. Prueba de Rho Spearman entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017 60
- Tabla 15. Prueba de Rho Spearman entre la supervisión y el desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017 61
- Tabla 16. Prueba de Rho Spearman entre la comunicación y el desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017 62
- Tabla 17. Prueba de Rho Spearman entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017 63

Lista de figuras

	pág.
Figura 1. Pirámide de necesidades de Abraham Maslow	26
Figura 2. Modalidades de los factores intervinientes en la asignación de funciones a los subordinado	32
Figura 3. Modelos de cumplimientos de tareas	33
Figura 4. Características básicas dentro de las organizaciones	37
Figura 5. Distribución de frecuencia de categorías del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de salud-San Miguel-2017	53
Figura 6. Distribución de frecuencia de categorías de las dimensiones del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	54
Figura 7. Distribución de frecuencia de categorías del desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	55
Figura 8. Distribución de frecuencia de categorías de las dimensiones del desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	56
Figura 9. Distribución de frecuencia de categorías de los cruces de las variables clima laboral y desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017	57

Resumen

“El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud-San Miguel-2017” el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Fue un estudio básico, descriptivo con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional y transversal. Se empleó el método hipotético deductivo. Se encuestó a 87 trabajadores de la oficina de abastecimiento del SIS empleando instrumentos validados y confiables (Clima laboral: SP-CL = alfa Cronbach 0,959 y DA de Torres (2016) = alfa de Cronbach. 0,807). Para el análisis de datos se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman (0,05).

Existió relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y baja ($r=0,293$). De manera similar se determinó que hubo relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en esta oficina, siendo una relación positiva y baja ($r=0,237$). Existió relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades, siendo una relación positiva y baja ($r=0,342$). Se encontró relación entre la Comunicación y el desarrollo de actividades, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,557$). Asimismo hubo relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,512$). Finalmente hubo relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,510$).

Palabras clave: Clima laboral, Desarrollo de actividades.

Abstract

"The work climate and in the development of activities of Comprehensive Health Insurance-San Miguel-2017" the objective of the study was to determine the relationship between the working environment and the development of activities in the office of supply of Comprehensive Health Insurance - San Miguel - 2017.

It was a basic, descriptive study with a quantitative approach, a non-experimental, correlational and transversal design. The deductive hypothetical method was used. 87 workers from the SIS supply office were surveyed using validated and reliable instruments (Labor Climate: SP-CL = alpha Cronbach 0,959 and Torres DA (2016) = Cronbach's alpha, 0,807). For data analysis, the Rho Spearman correlation test (0.05) was used.

There was a relationship between self - actualization and the development of activities in the office of supply of Comprehensive Health Insurance - San Miguel - 2017, being a positive and low relation ($r = 0.293$). Similarly, it was determined that there was a relationship between labor involvement and the development of activities in this office, being a positive and low relation ($r = 0,237$). There was a relationship between supervision and activity development, with a positive and low relation ($r = 0.342$). The relationship between communication and activity development was found to be positive and moderate ($r = 0.557$). There was also a relationship between working conditions and the development of activities, with a positive and moderate relationship ($r = 0.512$). Finally, there was a relationship between the work climate and the development of activities in the office of supply of the Comprehensive Health Insurance - San Miguel - 2017, being a positive and moderate relation ($r = 0.510$).

Keywords: Labor climate, Development of activities.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Obreque (2015) en su tesis de investigación titulada *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*, de la Universidad de Chile. Cuyo objetivo fue adquirir mayor exactitud de la influencia del clima organizacional en el compromiso de los funcionarios en un hospital de baja complejidad, para delimitar y anteponer las dimensiones que producen mayor compromiso del funcionario. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Participaron 106 funcionarios (médicos, otros profesionales, técnicos, personal auxiliar, administrativos, personal de aseo) de un hospital de baja complejidad, concluyendo del análisis estadístico que existe una correlación positiva entre el clima y el compromiso.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), realizó el estudio sobre *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Cuyo objetivo fue ahondar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud, estudio cuantitativo, transversal la población fue de 193 personas. Utilizo la encuesta como técnica, el cuestionario como instrumento, y los resultados obtenidos fueron: a mayor clima organizacional mayor es la satisfacción laboral en los trabajadores (correlación significativa entre variables).

Santa y Sampedro (2012) en su investigación sobre *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud” Policlínico Docente Isidro de Armas. La Habana, Cuba*. Consideró diversas maneras para demarcar el clima de un establecimiento de salud y cómo mejorarlo. Se revisaron las técnicas propuestas por Letwin y Stinger. El propósito fue describir y entregar un punto de vista relacionado a su concepto. Fue un estudio tipo básico, diseño no experimental llegando a las siguientes conclusiones: El conocimiento es fundamental en el clima de los diferentes establecimientos de salud de la Atención Primaria, proporciona retroinformación sobre la metodología que influye en la conducta de ello.

Torres (2012), realizó una investigación *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 "Fray Bartolomé de Las Casas"*, tuvo como finalidad determinar la realidad de la conflictividad laboral del Área de Salud, el estudio fue básico, diseño no experimental descriptivo correlacional uso como técnica encuestas y entrevistas, con una muestra de 120 trabajadores; se concluye que los trabajadores se sienten insatisfechos con el ambiente físico, estabilidad laboral, relación con sus jefes y la remuneración que perciben.

Juárez (2012), realizó un estudio sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla de Baz, Estado de México*. Cuya finalidad fue correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Fue un estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico utilizo la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento). Tuvo una muestra de 230 personas. El resultado: alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional (mayor nivel de organización del trabajo, mayor satisfacción en los trabajadores).

1.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez (2010) llevo a cabo la investigación titulada *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Universidad Nacional de San Martin Tarapoto*. Con finalidad fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud (población materia de la investigación - 75 trabajadores asistenciales y administrativos). Se concluyó a través de la prueba de chi-cuadrado, que el nivel de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, no arroja una diferencia significativa (probabilidad de 0.1373 es mayor a 0.05); es decir, que no hay diferencia entre los niveles de satisfacción laboral percibidos por los trabajadores. Al relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral, los resultados fueron de nivel promedio de clima organizacional y medio de satisfacción laboral, determinando que existe una relación directa con la prueba de Chi cuadrado (probabilidad de 0.0277 menor a 0.05 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral), es decir que en cuanto mejor sea el clima organizacional

más alto será el nivel de satisfacción laboral en las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos.

Monteza (2012), realizó una investigación: sobre el *Clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud*. La finalidad fue analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Agüinada Asenjo. Mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal que tuvo como población 46 enfermeras, donde se utilizó la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento) se obtuvo como resultados: el 42% de la población alude que el clima laboral es medianamente favorable, mientras que un 28% indica que es desfavorable, y el 16% que es muy desfavorable, finalizando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Agüinada Asenjo.

Calcina (2015), en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*, tuvo por finalidad consignar como se manifiesta el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. Mediante un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, con una población de 35 enfermeros, utilizando la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento) obtuvo los siguientes resultados: clima organizacional regular (71.4 %) y muy bueno con respecto a las dimensiones de clima laboral (28.65). En satisfacción laboral un 85.7 % fue media, 8.6 % alta, y 5.7 % baja. En cuanto a las dimensiones el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media.

Pérez y Rivera (2013), realizaron un estudio sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (IIAP)*, con el propósito de definir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana. Fue un estudio descriptivo y correlacional, diseño No Experimental, con una muestra de 107 trabajadores, utilizaron la encuesta (técnica) y cuestionario (instrumento), producto del estudio realizado se tiene nivel medio con un 57.9%, es decir, el clima organizacional influye en la

satisfacción laboral determinando que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Clima laboral

Sánchez (2010) indicó que “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).

Un ambiente de trabajo atractivo y de apoyo puede describirse como un entorno que les permite desempeñarse eficazmente. El propósito de proporcionar ambientes saludables de trabajo es crear incentivos para los trabajadores y para retener la fuerza laboral de institución. (Stallworth y Kleiner, 1996, p. 35).

Para complementar lo descrito líneas arriba, es oportuno señalar las apreciaciones de reconocidos autores, acerca del tema materia de estudio:

Gilsón (citado por Arnoletto y Díaz, 2009) refirió que el clima laboral es un concepto que se relaciona estrechamente con la motivación y mucho más con la satisfacción laboral, por lo que resulta interesante la medición de la satisfacción en cuanto a la información indirecta que brinda como indicador de agobio, inconformidad, insubordinación y sobre todo de agresividad. (p. 97)

Considerando otras definiciones, Chiavenato (2004) manifestó que el clima laboral:

Es todo aquel medio interno y/o atmósfera que nace de la psicología, por ende es una característica de las organizaciones, y guarda relación tanto con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes. Desde luego, involucra los factores estructurales ya sea tipo de organización, tecnología empleada, políticas institucionales, metas operacionales, reglamentos internos; destacándose también las actitudes sociales que pueden ser motivados o sancionados (p. 321).

La primera idea que podemos diferenciar, se centra en que el clima laboral es una característica institucional que ayuda a que las relaciones sociales se consoliden entre sus mismos miembros, es por ello que se hace alusión al hecho que la psicología permite identificar y cualifica el comportamiento humano (orden moral y a su vez satisfacción).

El hecho que involucre a un grupo humano, nos permite inferir que el clima laboral, es un factor rotundo para el rendimiento, ya que las personas por naturaleza tenemos necesidades básicas que debemos cubrir, ya sea por parte de los que laboran como de los usuarios; y la retribución es una característica vital del comportamiento humano.

Es decir, la propuesta conceptual de Chiavenato destaca al escrutar las características mismas del clima, como aquellos factores estructurales, como los tipos de organización, los medios tecnológicos y las políticas internas; se concatenan con los factores sociales, conocidos también factores alternos. Por consiguiente, el clima organizacional contempla la conducta humana del empleado, siendo resultado de los factores organizacionales. Por lo que, cada uno de los trabajadores en una institución se somete a múltiples factores, a las actividades que desempeña, interacciones y experiencias que van acumulando con el pasar del tiempo. Por tanto, el clima organizacional se manifiesta en la interacción humana de los miembros en una institución.

Otros autores indican que: el clima es el enlace que existe entre la motivación y el desempeño del individuo en una organización. Al estar en permanente relación el empleado establece un sentimiento que nace en la misma organización, un lazo de familiaridad y convivencia con los directivos y sus compañeros, generando una relación manifestada en la recompensa, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, compromiso (Chiavenato, 2009; Meyer y Allen, 1991; Bayona, Goñi y Madorrán, 2000, Barney & Ouchi, 1986).

En la teoría de Ouchi (citado por Koontz y Wehrich, 2013) la relaciones que existen entre los individuos y la organización, se fortalece más en tanto que exista un clima idóneo, y cuya virtud sea la confianza, conducida con sutileza; la inteligencia deberá actuar por debajo de la línea invisible de un iceberg

burocrático; cuya afinidad con el grupo revele lealtad, es irremplazable en una organización (la confianza y lealtad es el alto valor en la concepción japonesa laboral).

Méndez (2006) formuló un concepto sobre clima Laboral:

(...) es el ambiente propio de la institución, que lo perciben y producen los sujetos adscritos a la estructura institucional, expresadas por dimensiones, para la toma de decisiones, orientar a las creencias, las percepciones y los niveles de participación de modo que la actitud determine el comportamiento, y la eficacia laboral (p. 67).

Para Martín (1998) el clima fue una interpretación figurada, que adquirió importancia desde las ciencias sociales cuando las industrias comenzaron a traslucir aspectos relacionados al ambiente laboral positivo y satisfactorio para alcanzar mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino también cualitativos. (p. 89).

Al respecto, Chiavenato (2004) nos aclaró que el clima es una cualidad o propiedad del contexto percibido o experimentado por los empleados de una organización en su conducta. Asimismo, puede ser percibido dentro de una gama característica cualitativa, que puede ser saludable, malsano, cálido, frívolo, motivador, desmotivador, desafiante, animador. (p. 170).

La contribución que hace este concepto, es la clasificación de las características que surgen desde la sensación de los empleados, dando a conocer las múltiples fuentes de información de lo que intuyen cada uno de ellos.

Para Rodríguez (1999) el clima de una institución tiene cierta continuidad, aun cuando note cambios estructurales por situaciones coyunturales, quiere decir que es hacedero contar con permanencia en una organización, con cambios relativamente graduales. No obstante, en una situación de conflicto no resuelto, el clima puede deteriorar comparativamente vasto hasta llegar a corromper la productividad institucional. (p.167).

Según el modelo de Gairín (1996), el clima toma dos acciones para mejorar:

a) Desde la estructura, los recursos materiales o el estilo de funcionamiento de la institución;

b) Visto desde las percepciones de los trabajadores de la institución; tienen sobre los distintos aspectos de la misma tanto si la tomamos en consideración título individual o como visión compartida entre el conjunto de los miembros de la organización.

En la propuesta de Likert (1986) los climas más comunes son el Autoritario y el Participativo. El Clima Autoritario, alude a dos tipos de sistemas, en el primero, se refleja claramente al autoritario explotador; aquel que se caracteriza porque la dirección no logra la confianza plena en los trabajadores, ya sea por el temor que se percibe, o por la constante interacción entre los directivos con los subordinados; de modo que el sentimiento de afinidad y/o filiación son contrarias. Por tanto, los directores son los que determinan finalmente las decisiones.

En ese contexto se tiene que Dessler (1993) señaló que el clima laboral se constituye de “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo” (p. 93).

Finalmente, Brunet (1997) señaló que es “un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización” (p. 17).

En adición, los entornos de trabajo de apoyo proporcionan condiciones que permiten mayor eficiencia laboral, aprovechando al máximo sus conocimientos, aptitudes y competencias optimizando los recursos disponibles con el fin de proporcionar servicios de alta calidad.

Dimensiones del clima laboral

Según Palma (2004) son cinco los factores que determinan el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”; estos son:

Dimensión: Autorrealización

Palma (2004) mencionó que la autorrealización

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados. (p.16).

Empero, añadiendo a lo anterior se tuvo que Brunet (2011) haciendo mención a la pirámide de Maslow, refirió que la autorrealización es como:

Un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral. (p. 17).

El concepto de autorrealización abraza más que el de psicoterapia, aunque frecuentemente se utilicen como equivalentes. Nos encontramos aquí con un elemento relevante de los que integran el denominador común de las diversas psicoterapias humanistas, que hace referencia no al objetivo del trabajo terapéutico sino también al objetivo último de la vida, serán la antropología o ética implícita o explícita en los psicólogos humanistas. (Rosal, 1986, p. 12).

Goldstein (1978) señaló que:

La consideración del ser humano como un conjunto singular e irreplicable de potencialidades que pueden ir desarrollándose y cuya realización constituye una aspiración explícita o implícita de todo ser humano, hipótesis sostenida por casi todos los psicoterapeutas humanistas o existenciales, tiene una historia ya antigua (Citado por Rosal, 1986, p. 18).

Dimensión: Involucramiento laboral

Palma (2004) afirmó que:

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. (p. 17).

Adicionalmente Frías (2001) sostuvo que:

El colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella. (Citado por Baltazar y Chirinos, 2014, p.17).

La Torre (2012) mencionó que:

Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento.

Para Chiavenato (2004):

El involucramiento es una característica importante del liderazgo, ya que en definitiva no se puede mostrar una buena direccionalidad si es que el líder no evidencia su nivel de compromiso con la misión de la empresa y con sus trabajadores.

En esa perspectiva, Brunet (2006) añadió la necesidad de la retroalimentación gerencial del personal no solamente para cerciorarse que los niveles de involucramiento sean los óptimos sino para evitar que alguno de sus colaboradores pierda la direccionalidad por la cual se labora diariamente. (p. 23)

Dimensión: Supervisión.

Palma (2004) indicó:

En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas

que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral. (p. 17).

Conçalves (1997) refirió que la supervisión desempeña un papel fundamental en proceso de gerenciamiento, pues es la etapa de advertir dificultades en la gestión. Para ello se puede medir de manera directa –mediante herramientas de observación-, o indirecta, en base al nivel de cumplimiento de las metas programadas. :

Sobre esto último, Chiavenato (2004) expresó que no solamente debe supervisarse para medir los niveles de cumplimiento de las metas sino que debe evaluarse el nivel de la calidad de las mismas. Solo esto permitiría el proceso de mejora continua y garantizaría el desarrollo institucional.

Rodríguez (1999) señaló que la supervisión también es un determinante del clima de una institución pues posee cierta continuidad, aun cuando sufra cambios estructurales por situaciones coyunturales. Ello significa que si es factible contar con una política de supervisión en una organización, con cambios relativamente graduales en el tiempo. No obstante, en una situación de conflicto no resuelto, el proceso de supervisión puede, potencialmente, empeorar la productividad institucional. (p.167)

Finalmente, Méndez (2006) formuló un concepto sobre la supervisión “Es un proceso importante del proceso de mejora continua que provee insumos para la toma de decisiones gerenciales de manera oportuna” (p. 33).

Dimensión: Comunicación

Nuevamente, Palma (2004) indicó:

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. (p. 18).

En ese contexto, Brunet (2011) refirió que:

El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección. (p.18).

Al respecto, Likert (1969) indicó que la comunicación debe ser un elemento transversal que fluya de manera vertical y horizontal a nivel de la organización. Solo así se mantendrá un clima laboral estable y acogedor.

Por otro lado, Silva (1996) advirtió que si bien la comunicación debe ser fluida entre los miembros de la organización, es importante señalar que el manejo de la información debe ser regulada entre las esferas de manejo dentro de la misma, para evitar tergiversaciones o infidencia corporativa.

A esto último Bayona, Goñi y Madorrán (2000) agregaron que solamente los niveles de confianza muy estrecha son los que deben manejar la información, insistiendo que el nivel de comunicación debería ser muy fluido de tal modo que aún no haya reunión, todos los miembros de los directorios deben cruzar información constantemente.

Dimensión: Condiciones laborales

A respecto, Palma (2004) mencionó “Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza” (p. 8).

Koontz y Weihrich (2013) señalaron la gran importancia de las condiciones laborales como un aspecto vital en todas las demás situaciones que se entablen entre los individuos y la organización, ésta se hará mucho más fuerte en la medida que los colaboradores sientan que las condiciones laborales son mucho más confortables para ellos, en la medida de suplir las carencias y acelere procesos internos de productividad.

Baltazar y Chirinos (2014) indicaron que:

Se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el

cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. (p. 18).

Chiavenato (2004) aclaró que la medición de las condiciones laborales no solamente se restringe de manera reducida a los elementos físicos que podrían proveer mayor confort sino a las interrelaciones entre los colaboradores y sus jefes, así como también el aspecto remunerativo.

Finalmente Conçalves (1997) puntualizó la necesidad de la medición de niveles de satisfacción del trabajador para con la institución como medida periódica y determinante de los reajustes de gestión que toda organización aspira dentro de un contexto público y privado.

Teoría jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

De acuerdo a esta teoría, se agrupan en las siguientes necesidades:

Necesidades fisiológicas (asegura la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo), necesidades de seguridad (protección contra amenazas o riesgos, reales o imaginarios), necesidades sociales (pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto), necesidades de aprecio (estimación propia y de otros) y necesidades de autorrealización (desarrollo pleno de la personalidad) (Chiavenato, 2009, pp. 43-44).



Figura 1. Pirámide de necesidades de Abraham Maslow (Chiavenato, 2009, p. 44.)

La jerarquía de necesidades. (Chiavenato, 2009, pp. 45 - 47.).**Necesidades fisiológicas:**

Estas necesidades establecieron la primera prioridad del individuo y se vinculan con su supervivencia, convergen entre otras, necesidades la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se hallan necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas.

Necesidades de seguridad:

En esta se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad, encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se vinculan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo a lo desconocido, a la anarquía.

Necesidades sociales:

Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Necesidades de reconocimiento o estigma:

También conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo reside en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Necesidades de auto superación:

También conocidas como de autorrealización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Teoría de la satisfacción según Mc Gregor (1960)

De acuerdo este autor, la base de la satisfacción está en las formas de pensamiento de los directivos. Este modo de pensamiento lo denominó X y Y. Los que tienen el primer tipo de pensamiento (X) consideran a sus trabajadores como bestias de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, por lo desarrollan un clima laboral autoritario, verticalista y represor. Por otro lado los directivos con el pensamiento (Y) se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar, pero propicia condiciones de desarrollo personal dentro de su organización, de tal manera de maximizar los esfuerzos de sus trabajadores, sacando de ellos lo mejor que tienen. (Baltazar y Chirinos, 2014, p. 29).

Entonces, teniendo como marco estas dos teorías, la propuesta de investigación se apoya en las necesidades que tienen los seres humanos para conseguir su satisfacción fisiológica, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización, y las condiciones que reciben por parte del grupo directivo de las organizaciones, en base a las opciones de pensamiento proporcionados por McGregor. Por lo tanto si se asume estos dos corrientes de pensamiento, se podría encontrar diferencias marcadas en dos tendencias antagónicas de clima: Bueno y Malo, pudiendo tener una categoría media, producto de la mixtura de las dos primeras. Este enfoque teórico lo propuso Palma (2004) cuando construyó una escala de medición del Clima Laboral. No obstante, debe señalarse que esta autora se basó en otros teóricos para proponer sus dimensiones, sin embargo el amalgamamiento de los conceptos que se detallarán, hicieron que se citara a esta autora. A continuación las dimensiones.

Factores de higiene

Sueldo y beneficios

Política de la empresa y su organización

Relaciones con los compañeros de trabajo

Ambiente físico

Supervisión

Status

Seguridad laboral

Crecimiento

Madurez

Consolidación

Factores de motivación

Logros

Reconocimiento

Independencia laboral

Responsabilidad

Promoción

La Teoría X tiene las siguientes características

Generalmente las personas presentan hostilidad para trabajar, la mayoría de los colaboradores necesitan ser controladas y amenazadas con medidas de severidad y punitivas con la finalidad de que se esfuercen en el logro de los objetivos de la organización. El trabajador prefiere ser dirigido, y rehúye asumir responsabilidades. Es desidioso y holgazán. Busca su seguridad ante todo y su única motivación es la ganancia económica. (Fernández, 1998).

El estilo de dirección para estas personas con estas características se basa en el ejercicio de una autoridad formal, en donde la dirección señala a cada uno lo que debe hacer y cómo hacerlo, marca los tiempos de realización del trabajo, dicta unas normas a seguir y somete a los empleados a una constante presión, consiguiendo que hagan los esfuerzos necesarios para evitar ser sancionados, correspondiendo estas actuaciones a un estilo de dirección autoritario. (Fernández, 1998, p. 73).

Teoría Y tiene las siguientes características.

Por lo general en esta teoría se tiene personal en donde el esfuerzo mental y físico en el trabajo es tan natural como en el juego o el reposo, en promedio el colaborador disfruta su trabajo en cada momento. El director o jefe no necesita ejercer coacción a sus colaboradores, tampoco ninguna forma de la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por alcanzar los objetivos propuestos en la institución. Esto indica un nivel alto de compromiso. Los trabajadores se comprometen en la realización de las metas institucionales por las compensaciones asociadas con su logro, en otras palabras en honor al mérito, pues para ellos la mejor recompensa es la satisfacción de su ego. Los trabajadores están motivados y tiene la capacidad para la asunción de

responsabilidades que apunten al logro de los objetivos institucionales. Una de las características de las personas presenta un alto nivel de imaginación, creatividad e ingenio permitiéndoles dar soluciones a los problemas que se suscitan, evitando consecuencias que podrían alterar el orden a niveles superiores. (Fernández, 1998).

El estilo de dirección que se dará en este caso, es una dirección participativa que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los organizativos. Los directores deben dar confianza, información y formación, facilitando la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como en la negociación de los objetivos. (Fernández, 1998, p. 77).

1.2.2. Desarrollo de actividades

De acuerdo a la teoría de la administración de Chiavenato (2004),

Los procesos de organización de recursos humanos abarcan la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el cargo. Empieza por obtener en el mercado a las personas necesarias, colocarlas e integrarlas a la organización para que ésta pueda garantizar su continuidad o desempeño. El paso siguiente es organizar el trabajo de las personas dentro de la organización. Esto significa que, una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas en sus puestos y evaluar su desempeño. De esta manera, lo que sigue a la provisión de recursos humanos es el proceso de organización de las personas. (p. 166).

Esto significa que las funciones se relacionan con las necesidades que tiene la organización para su óptimo funcionamiento a nivel macro. Entonces, en base a lo descrito anteriormente por Chiavenato (2009), el desarrollo de actividades se colige directamente con la asignación de funciones dentro de la organización, teniendo la siguiente definición:

El desarrollo de las actividades se refiere al desenvolvimiento específico de cada fase funcional de la organización de acuerdo a la funcionalidad asignada a cada trabajador, las mismas que tienen como meta final la consecución de las metas institucionales plasmadas en su plan estratégico. Por lo general es la labor que se atribuye a los puestos simples y repetitivos. (Chiavenato, 2009, p. 168).

Por otro lado, Koontz y Weihrich (2013) señalaron que para hablar de desarrollo se tiene que señalar previamente una ruta de trabajo en base a un plan preconcebido, el mismo que proporciona las directrices de las cuales se desprenden las actividades. (p. 77)

Sandoval – Caramelo (2004), agregaron que el desarrollo de actividades se constituye en la base de la planificación que la organización tenga, señalando que el desarrollo de actividades contiene un conjunto de indicadores que permite la evaluación de los planes de trabajo. (p. 45)

Torres (2012), añadió que en la búsqueda de desarrollo, la organización presenta dificultades, sin embargo la evaluación de las actividades proveen de suficiente información para realizar el *feed-back* que permite reajustar los planes y en consecuencia, las actividades propuestas. (p. 52)

Robbins (1999) agregó que las “actividades constituyen la fase ejecutiva de todo plan o programa de una organización, por lo que el desarrollo de las mismas involucra un conjunto de estrategias de realización en base a un criterio de factibilidad preconcebido por los ejecutores” (p. 88).

Finalmente, La Torre (2012) señaló que en el desarrollo de actividades el componente humano es determinante para el éxito de las mismas en base a los resultados previstos por los ejecutores. En esta parte es importante añadir el nivel de experticia que deberían tener estos colaboradores antes, durante y después de la ejecución, debido a la necesidad de contar con personal competente en el desempeño de estas acciones. (p. 67)

Desempeño de la función.

De acuerdo a Chiavenato (2009), muchas veces el desempeño de las funciones la transmisión de las expectativas sufre modificaciones a medida que desciende hasta el personal ejecutor de las ordenes. Es probable que las apreciaciones personales subjetivas intervengan en el camino de esa transmisión combinados con la inclusión de las expectativas de los jefes intermedios en la orden final.

Chiavenato (2009) resume los factores intervinientes en la transmisión de las funciones en lo siguiente:

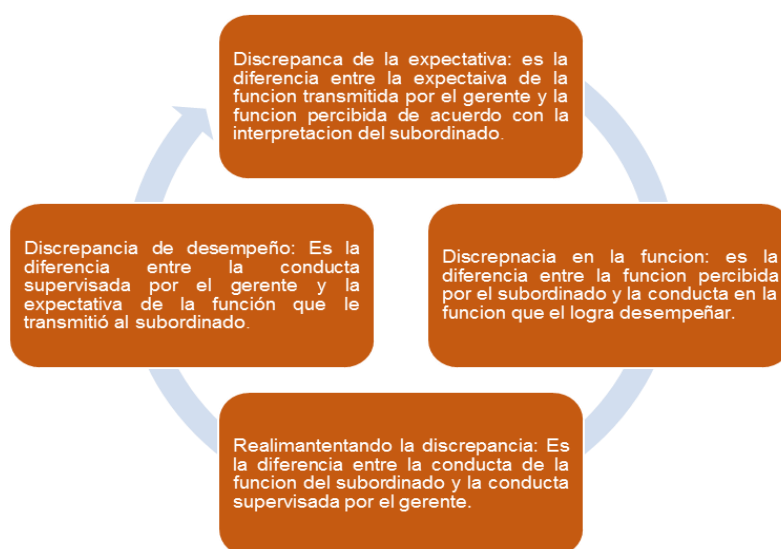


Figura 2. Modalidades de los factores intervinientes en la asignación de funciones a los subordinado. (Chiavenato, 2009, p. 170).

De acuerdo a este mismo autor, el cumplimiento de tareas se basa en los modelos de evaluación de procesos. Los mismos que van desde un modelo mecánico, que se fundamenta en los factores higiénicos de la teoría de los dos factores de Herzberg (1996):

Una visión determinista o mecanicista, en donde a cada causa corresponde un único efecto cada acción ocasiona una única reacción; resalta sólo la eficiencia, porque se exige a las personas que realicen sus actividades de acuerdo con un método de trabajo y con los procedimientos y las rutinas ya establecidos por la organización. Las personas deben hacer y no pensar, pues el método de trabajo se considera perfecto e inmutable. (...) Esto

significa que se da mucha importancia a los salarios, prestaciones, tipo de supervisión y políticas internas de la organización. Prevalece el conservadurismo, la estabilidad de las actividades y la certeza de que todo es definitivo e inmutable (p. 170).

Hasta un modelo orgánico que “resalta la eficacia, la atención a los factores motivaciones, la innovación y la creatividad, y se considera que los puestos y las actividades organizacionales son cambiantes y susceptibles de mejoría continua” (Chiavenato, 2009, 170)

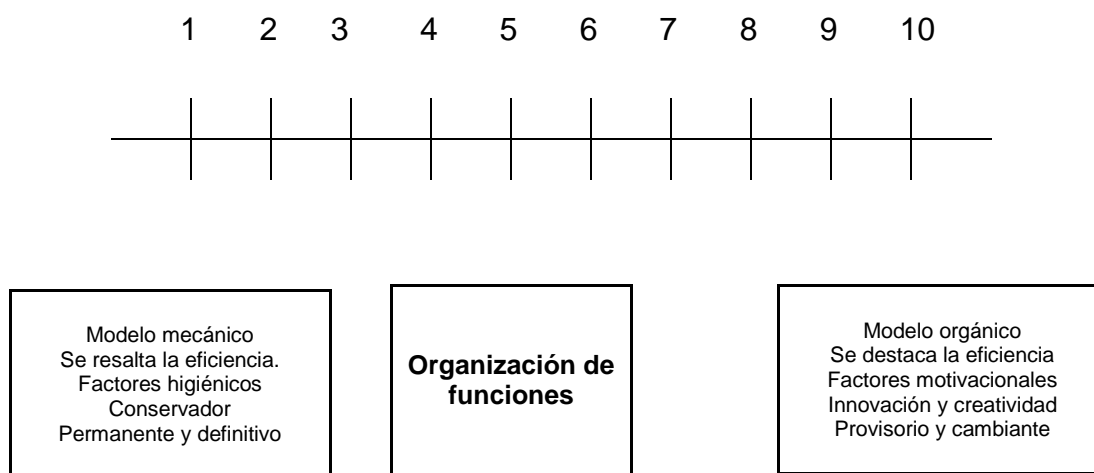


Figura 3. Modelos de cumplimiento de tareas. (Chiavenato, 2009, p. 170).

Dimensiones. (En base a Chiavenato, 2009)

Actividades de dirección

De acuerdo a Chiavenato (2009) la dirección a menudo suele concebirse como un modo de liderazgo.

Aunque en cierto modo, un buen director es siempre un buen líder, un líder eficaz y exitoso. En este sentido, el liderazgo es una de las funciones administrativas muy esencial. Tener liderazgo implica tener la experticia de la planificación, establecer una estructura institucional que permita a los trabajadores ser los más competentes en todo lo posible. (p. 156).

Por otro lado, Koontz y Weihrich (2013) señaló que “la dirección es aquel proceso de influir en los individuos de modo peculiar que contribuyan a las metas organizacionales y del grupo” (p. 277).

Bajo esta perspectiva por dirección se entiende a aquel “proceso”, un camino que se asimila a pocos, influyendo en la voluntad de las personas, no solo para cumplir con las metas programadas en la empresa, sino va más allá, trasciende y se consolida como una novedad en la gestión administrativa.

En este sentido, Chiavenato (2004) cita que:

Dirección es un concepto que está relacionado con la acción, dinámica, y tiene estrecha relación con las personas. Es decir, su nexos está ligado totalmente a los recursos humanos de una organización (...) la funcionalidad que tiene esta interconectada con la forma de orientar las actividades de los individuos que integran la organización con el propósito de lograr objetivos comunes. Por tanto, su funcionalidad está ligada a las relaciones interpersonales de los administradores y su respectivo personal en todos los niveles de la empresa. (p. 149).

En un marco de la cultura organizacional, Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) también explicó que, las actividades de dirección constituyen el patrón sobre el cual se cimientan las demás acciones, teniendo como marco de acción valores y normas compartidas que modelan actividades de lenguaje, socialización, flujo de información y, de manera especial, prácticas de organización.

García y Dolan (1997) añadieron la necesidad de incorporar valores en la dirección, debido básicamente a que todo ser humano tiene una esencia axiológica que debe tenerse en cuenta al momento de la asignación de tareas en la organización.

Actividades de organización

Constantemente, las actividades laborales cotidianas se ordenan de manera sistemática u ordenada, en base a los recursos disponibles y a lo planificado previamente dentro de la organización, sin embargo los criterios de organización podrían tener distintas connotaciones, en base a los plazos de cumplimiento de actividades o a las acciones subsecuentes. “En este sentido, la organización se entiende como una dimensión de la gestión administrativa, a fin de lograr las metas programadas en un plan operativo, o un proyecto a corto, a mediano y a largo plazo” (Chiavenato, 2009, p. 158).

Al respecto Arias (2010) refirió que la organización es:

Un sistema cuyo diseño busca alcanzar ciertas metas y objetivos comunes. Ello implica conformarse por los subsistemas que se relacionan consigo mismo y cumplen específicas funciones. En otras palabras, la organización es un grupo social, integrado por personas, cuyas tareas administrativas son comunes, las mismas que sirven para interactuar, teniendo en cuenta la estructura paramétrica a fin de cumplir los objetivos. (p. 45).

Lo destacable de este autor, es que no solamente fija la estructura paramétrica para lograr los objetivos estratégicos; sino que adicionalmente señala la importancia de promover la comunicación entre los mismos trabajadores, de manera articulada y coordinada para alcanzar las metas trazadas. Sin embargo, son las organizaciones, las que regularizan mediante una normatividad (las que le dan legitimidad) establecidas para alcanzar los propósitos.

Por otro lado, En contraste con las instituciones privadas, las organizaciones públicas tienen como misión, lograr metas sociales. Disponiendo, para ello, de los recursos que el estado les provee. Dentro de los cuales se tiene al personal de la entidad. Finalmente, los indicadores de la organización se basan en el orden, jerarquización y uso de recursos. Sin desligar otros elementos claves como: la burocracia, el trabajo, especializado, etc. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009).

Fernández (1998) enriquece la definición señalando que la organización es comprendida como un componente angular de la gerencia o dirección, pues provee de la estructura sobre la cual se soporta la entidad. En esta perspectiva, la organización se entiende como la fase de estructuración previa a la planificación y ejecución de actividades.

Actividades de Comunicación

Para Koontz y Weihrich (2013)

La comunicación es una dimensión independiente, aunque tiene relación estrecha con la dimensión de dirección propuesta anteriormente por Chiavenato, 2004) puesto que comparten conceptos comunes. No obstante, sea cual fuese las afinidades, lo cierto es que las organizaciones mantienen niveles de comunicación

jerárquica entre los ejecutivos y los empleados a cargo. Comprendiendo elementos claves para comprender el flujo de las dinámicas sociales interiores de las organizaciones.

Al respecto, Koontz y Weihrich (2013) citaron que:

La comunicación es la transferencia de información entre un emisor y un receptor, que se deba entender (...) dicho modelo se concentra no solo en el emisor, sino también en la transmisión y en la recepción del mensaje (muchas veces presta atención al ruido – llamados también conflictos que se generan a partir de discursos diferentes entre los trabajadores y los directivos). Por tanto la comunicación facilita armonizar un clima laboral bueno (p. 337).

La comunicación se entiende como aquel proceso que no solo se expresa mediante acciones individuales, de manera física, pero también de manera virtual, haciendo uso de las nuevas tecnologías.

Por otro lado, Robbins (1999) señaló que:

La comunicación es muy importante, puesto que favorece la motivación al aclarar al recurso humano lo que hace o se debe hacer con respecto a la empresa; si se están desempeñando bien, mejora el rendimiento, siempre y cuando éste corra peligro de estar por debajo del promedio de productividad. En consecuencia, la comunicación es parte del grupo, verifica las frustraciones y las satisfacciones (p. 311).

En resumidas cuentas, la comunicación es una de las dimensiones de la gestión; aunque trae ciertas ventajas y éstas están relacionadas al hecho de enlazar los nexos de interrelación, por lo tanto, en esta conexión fluye la información necesaria entre los gerentes con sus respectivos empleados. (Fernández, 1998).

Añadiendo a lo anterior, Chiavenato (2004) destacó la relevancia del flujo de información entre todos los niveles de organización de la entidad, señalando la instalación de políticas de comunicación para las empresas que anhelan el desarrollo.

Actividades de evaluación estratégica

En la administración, la evaluación estratégica cumple un rol importante en la medida que evalúa no solo el desempeño del personal, sino también que en sus resultados da sugerencias y permite que se determinen controles específicos para el desarrollo organizacional de la empresa.

Chiavenato (2009) se refiere a la evaluación estratégica como “el control estratégico, como una de las funciones administrativas que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control (evaluación) es un proceso principalmente regulador de acciones” (p.149), señalando tres características básicas dentro de las organizaciones:

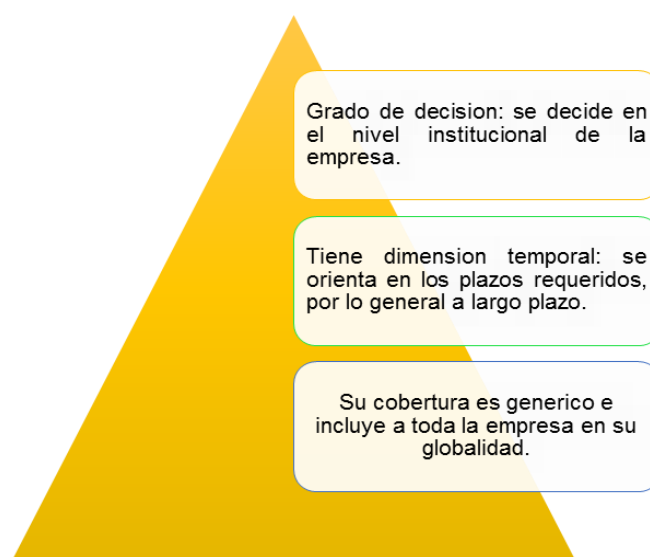


Figura 4. Características básicas dentro de las organizaciones (Chiavenato, 2009, p. 155).

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) destacan esta fase como una parte clave de las buenas prácticas de gerencia y direccionamiento estratégico, pues es la fase de contrastación de la realidad con lo propuesto durante la fase de planificación.

De manera específica, Robbins (1999) indicó que “un componente esencial para una buena evaluación estratégica lo constituye el personal calificado en el conocimiento de los indicadores de medición. Un error de evaluación puede acarrear graves daños económicos y de capital humano a la entidad” (p. 22).

En esa perspectiva, no se puede desmerecer el comentario de Likert (1969) cuando señaló que las competencias del factor humano dentro de una

entidad se sujeta a la evaluación permanente de los procesos internos y de la retroalimentación que se dé oportunamente a los colaboradores, lo que realza la necesidad de la evaluación estratégica incluso del desempeño del personal.

1.3. Justificación

Justificación teórica

De acuerdo a lo señalado por Maslow y McGregor, el enfoque de este trabajo se justifica en la búsqueda de la ratificación teórica proporcionado por estos dos enfoques, concatenándolo a la teoría de la Administración de Chiavenato (2009), en donde señala las actividades ligadas a la función del personal, orientándola en cuatro dimensiones básicas y características de la administración actual. No obstante, tampoco deja de lado el contexto de la entidad pública en donde se desenvolverá, por lo tanto, la realización de este trabajo contribuirá con una mayor dilucidación teórica en la gestión estatal de nuestro país.

Justificación práctica

El Seguro Integral de Salud (SIS) es una institución administradora de fondos de salud, es una aseguradora pública que provee cobertura a personas de escasos recursos en nuestro país. En consecuencia, el hecho de atender a un gran número de personas demandantes de un servicio de calidad, exige el afinamiento de planes de mejora dentro la institución. Muchos de estos planes proveen procedimientos técnicos pero hay otros que indican procesos de manejo de personal y aseguramiento del bienestar del trabajador. Por esa razón, se hace importante analizar estas variables en esta oficina, donde la presión diaria de trabajo deja traslucir la manifestación de conductas y comportamientos que comprometen el clima laboral. Los resultados proveerán insumos para la implementación de planes y programas que mejoren el clima laboral institucional así como también reajusten el desenvolvimiento de los procesos organizacionales internos.

Justificación metodológica

Esta tesis pretende aportar un enfoque de trabajo para otras instituciones similares u otras áreas dentro de esta misma institución, pudiendo ser una guía

consultiva referente para trabajos de investigación y de gestión tanto para instituciones públicas como privadas de nuestro país.

1.4. Problema

A nivel mundial, 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. A nivel latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) hace eco de lo instruido por la OMS aportando con los instructivos traducidos al español.

En nuestro país, el Ministerio de Salud - MINSA (2011) la proyección de las metas institucionales, enmarcadas en las directrices de Perú rumbo al bicentenario, precisan la obligatoriedad de los directivos para mantener esta 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 (MINSA, 2011) es transitar a una institución de salud en la que todo el personal ofrezca atención de calidad y ello depende del clima laboral en el que se desenvuelva, porque a mejor clima organizacional tendrá mejor satisfacción laboral del personal administrativo.

Con relación al clima laboral Brunet (2011) indicó que “el clima laboral es un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan con sus empleados” (p.19); por lo que las características que se perciben del clima laboral del Seguro Integral de Salud (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 sobre el cual podría elaborarse otros instrumentos de gestión.

Con relación al desarrollo de actividades, en las oficinas del Seguro Integral de Salud (SIS) se evidencia que si bien se cuenta con un plan director 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.

Por la problemática antes mencionada se pretende determinar la relación entre clima laboral y el desarrollo de actividades del personal de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud del distrito de San Miguel – 2017, en donde es evidente problemas domésticos propios de las instituciones públicas de nuestro país, que si bien es cierto, aún no tienen ninguna dificultad lo suficientemente fuerte para dañar severamente el clima laboral, no deja de ser preocupante el incremento del malestar y hasta las rencillas entre los empleados.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la dimensión autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la dimensión comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual

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).

Definición operacional

La variable de acuerdo con lo planteado por Palma (2006) señala que se operacionaliza en las siguientes dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, teniendo indicadores medibles en escala de Likert.

Variable 2: Desarrollo de actividades

Definición conceptual

Se define como: “El desarrollo de las actividades se refiere al desenvolvimiento específico de cada fase funcional de la organización de acuerdo a la funcionalidad asignada a cada trabajador, las mismas que tienen como meta final la consecución de las metas institucionales plasmadas en su plan estratégico. Por lo general es la labor que se atribuye a los puestos simples y repetitivos” (Chiavenato, 2009, p. 168).

Definición operacional

La variable de acuerdo con lo planteado por Palma (2004) señala que se operacionaliza en las siguientes dimensiones: Actividades de dirección, Actividades de organización, Actividades de comunicación y Actividades de evaluación estratégica, teniendo indicadores medibles en escala de Likert.

Tabla 1
Operacionalización de la variable Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
D1: Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal Posibilidades de desarrollo profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Escala de Likert	D1: 10 - 23 = Malo 24 - 36 = Regular 37 - 50 = Bueno
D2: Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la organización	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		D2 10 - 23 = Malo 24 - 36 = Regular 37 - 50 = Bueno
D3: Supervisión	Apoyo y orientación en las tareas Evaluación del trabajo	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48		D3 10 - 23 = Malo 24 - 36 = Regular 37 - 50 = Bueno
D4: Comunicación	Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		D4 10 - 23 = Malo 24 - 36 = Regular 37 - 50 = Bueno
D5: Condiciones laborales	Reconocimiento de contar con elementos materiales. Reconocimiento de contar con elementos económicos. Reconocimiento de contar con elementos psicosociales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		D5 10 - 23 = Malo 24 - 36 = Regular 37 - 50 = Bueno
				General 50 - 116 = Malo 117 - 183 = Regular 184 - 250 = Bueno

Nota: Adaptación de la fundamentación teórica (2017).

Tabla 2
Operacionalización de la variable desarrollo de actividades

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango o nivel
D1: Actividades de dirección	Capacidad de liderazgo. Toma de decisiones Evaluación del desempeño Resolver conflictos	1 - 6	Escala de Likert	General Bajo (24 - 55) Medio (56 - 88) Alto (89 - 120)
	Estructura Organizacional Misión de la institución Visión de la institución			Dimensión 1 Bajo (6 - 13) Medio (14 - 22)
D2: Actividades de organización	Estructura Organizacional Objetivos institucionales Procesos administrativos Necesidades futuras de personal	7 - 14		Dimensión 2 Bajo (8 - 18) Medio (19 - 29)
	Proactividad Integración Destrezas Relaciones optimas de Comunicación			Dimensión 3 Bajo (5 - 11) Medio (12 - 18)
D3: Actividades de comunicación		15 - 19		Dimensión 4 Alto (19 - 25)) Bajo (5 - 11) Medio (12 - 18)
D4: Actividades de evaluación estratégica	Instrumentos de evaluación Indicadores para el Seguimiento y evaluación de la gestión. Cumplen las metas y Objetivos Desempeño laboral metas establecidas	20 - 24	Dimensión 4 Bajo (5 - 11) Medio (12 - 18) Alto (19 - 25))	

Nota: Adaptación de la fundamentación teórica (2017)

2.3. Metodología

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 Bautista, 2010)

Citando nuevamente a Hernández *et al* (2010), el enfoque cuantitativo “es una modalidad de medición numérica de las variables” (p, 135).

2.4. Tipo de Estudio

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

2.5. Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental, analítico, (descriptivo correlacional) transversal, porque no hubo manipulación de variables, observando naturalmente los fenómenos o hechos, es decir tal y como ocurren en su contexto real, social. Es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. (Tamayo, 1995, p. 130).

2.6. Población

Dado que el presente estudio se realizó en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud (SIS), teniendo un total de 87 personas.

2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al* (2010) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 154) Así, Flick (Citado por Hernández *et al.* 2010) indicó que la encuesta es una técnica masiva de recolección de datos, en donde el anonimato es importante para asegurar la veracidad de la información recolectada.

Instrumentos

Ficha técnica del instrumento para la variable Clima Laboral

Instrumento :	Escala de Clima laboral CL-SPC
Autor :	Sonia Palma Carrillo (2006)
Ítems :	50
Opciones de respuestas:	1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre.
Dimensiones:	D1: Autorrealización; D2: Involucramiento laboral; D3: Supervisión; D4: Comunicación y D5: Condiciones laborales
Aplicación :	Oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud (SIS).
Modalidad :	Encuesta
Tiempo :	10 a 15 minutos por persona
Confiabilidad:	Alfa de cronbach (En base a una muestra de 15 personas)

Tabla 3

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el Clima Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,959	50

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

Tabla 4

Validación de la variable 1: Clima laboral

Nº	Experto	Especialista	Calificación instrumento
Experto 1	Dr. José Rudorico Perales Vidarte	Metodólogo	Aplicable
Experto 2	Mg. Mariela Pajuelo Koki	Temático	Aplicable
Experto 3	Mg. Marina Ortega Mendoza	Temático	Aplicable

Ficha técnica del instrumento para la variable Desarrollo de actividades

Instrumento: Cuestionario de Desarrollo de actividades

Autor : Adaptado de Torres, M. L. (2016) en base a los preceptos de Chiavenato (2009)

Ítems : 24

Opciones de respuestas: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Frecuentemente; 5 = Muy frecuentemente.

Dimensiones: D1: Actividades de dirección; D2: Actividades de organización; D3: Actividades de comunicación; D4: Actividades de evaluación estratégica

Aplicación : Oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud (SIS).

Modalidad : Encuesta.

Tiempo : 10 a 15 minutos por persona

Confiabilidad: Alfa de cronbach (En base a una muestra de 15 personas)

Tabla 5

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide la variable Desarrollo de actividades.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	24

Validez

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos

Tabla 6

Validación de la variable 2: Desarrollo de actividades

Nº	Experto	Especialista	Calificación instrumento
Experto 1	Dr. José Rudorico Perales Vidarte	Metodólogo	Aplicable
Experto 2	Mg. Mariela Pajuelo Koki	Temático	Aplicable
Experto 3	Mg. Marina Ortega Mendoza	Temático	Aplicable

Elaboración propia.

2.8. Método de análisis de datos.

Se hará uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presentó en tablas y figuras descriptivas. Dado que el análisis corresponde a una medición de influencia, la prueba elegida fue la Rho Spearman, debido a que se busca encontrar la relación entre las variables ordinales. El nivel de significación fue de 0,05 (α).

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Rangos: (Bisquerra, 1987)

0 – 0,25: Escasa o nula.

0,26 – 0.50 Débil.

0,51 – 0,75 Moderada y fuerte.

0,76 -1.00 Fuerte y perfecta.

III. Resultados

Descripción de resultados

3.1.1. Análisis descriptivo de la variable Clima Laboral

Tabla 7

Frecuencia de categorías del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Clima Laboral	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	2	2,3
Regular	49	56,3
Bueno	36	41,4
Total	87	100,0

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

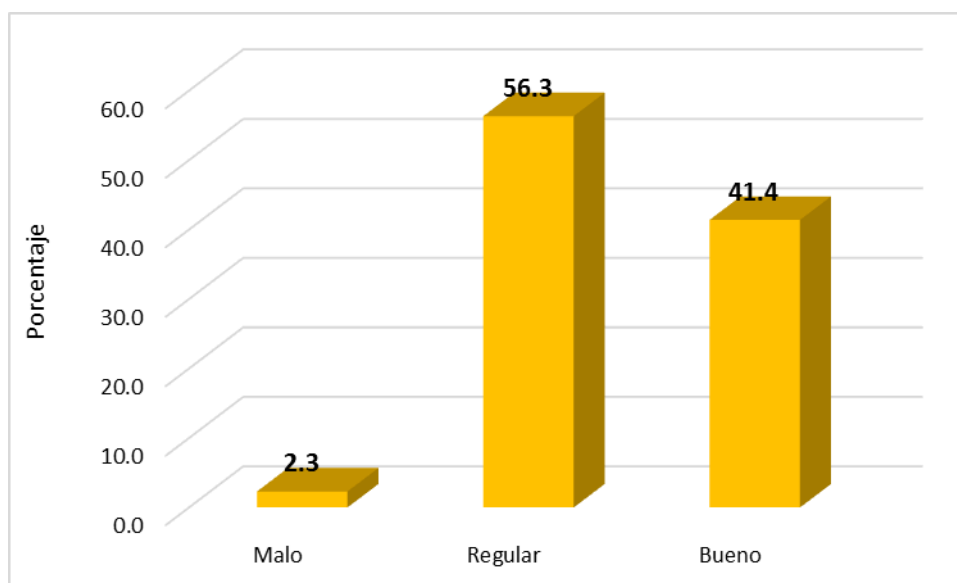


Figura 5. Distribución de frecuencia de categorías del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Se observó en la tabla 7 y figura 5, que de acuerdo a la percepción de los encuestados, el clima laboral fue regular con un 56,3% con clara tendencia hacia un nivel Bueno con un 41,4%. Solamente un 2,3% señaló que era Malo, como se ve en la siguiente figura.

Tabla 8

Frecuencia de categorías de las dimensiones del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Dimensiones del Clima Laboral	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
D1: Autorrealización	9	10,3	60	69,0	18	20,7
D2: Involucramiento	2	2,3	31	35,6	54	62,1
D3: Supervisión	4	4,6	45	51,7	38	43,7
D4: Comunicación	3	3,4	40	46,0	44	50,6
D5: Condiciones laborales	2	2,3	47	54,0	38	43,7

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

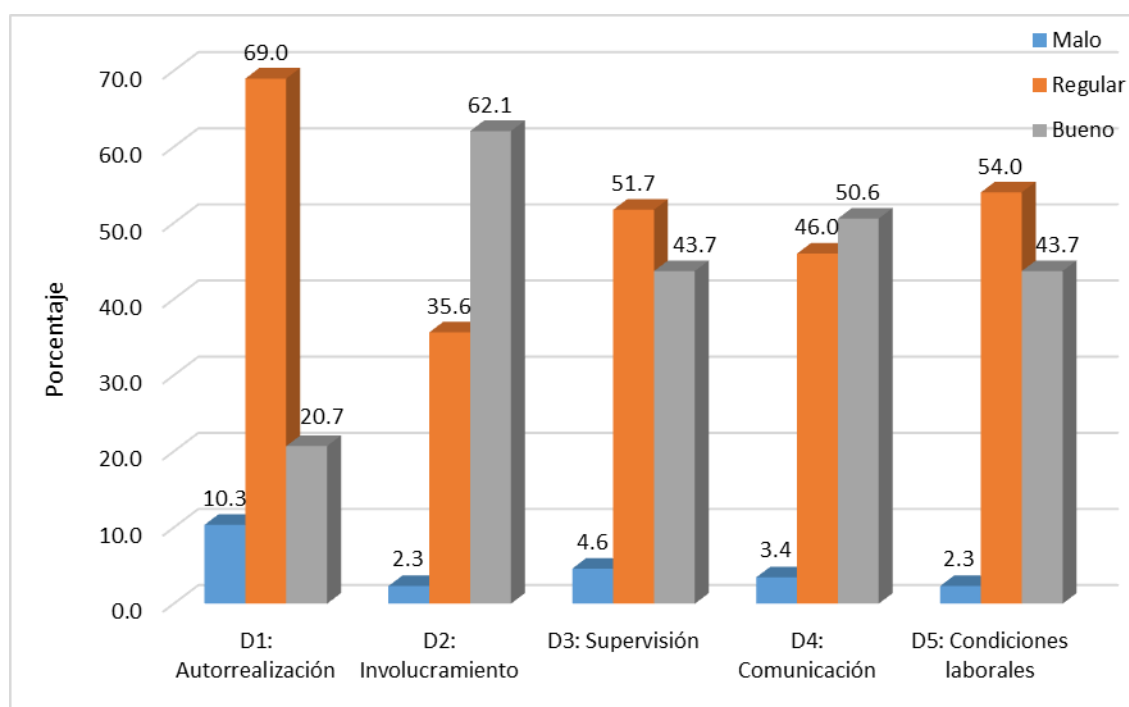


Figura 6. Distribución de frecuencia de categorías de las dimensiones del clima laboral por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

En la tabla 8 figura 6, en las dimensiones 2: Involucramiento y en la 4: Comunicación, se tuvieron las mayores frecuencias en el nivel Bueno con un 62,1% y un 50,6% respectivamente. En la dimensión 1: Autorrealización se observó la mayor frecuencia en la categoría Regular con un 69%.

3.1.2. Análisis de la dimensión Desarrollo de actividades

Tabla 9

Frecuencia de categorías del Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Desarrollo de Actividades	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	4	4,6
Medio	51	58,6
Alto	32	36,8
Total	87	100,0

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

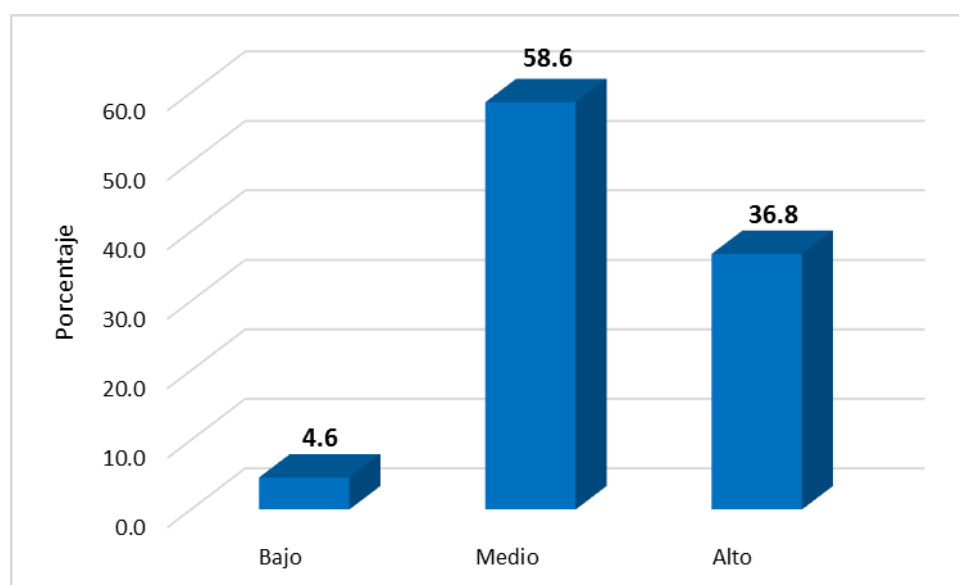


Figura 7. Distribución de frecuencia de categorías del Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Se observó en la tabla 9 figura 7 que, de acuerdo a la percepción de los encuestados, el Desarrollo de actividades fue Medio con un 58,6% con clara tendencia hacia un nivel Alto con un 36,8%. Solamente un 4,6% señaló que era Bajo, como se ve en la siguiente figura.

Tabla 10

Frecuencia de categorías de las dimensiones del Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Dimensiones del Desarrollo de Actividades	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
D1: Actividades de dirección	4	4,6	31	35,6	52	59,8
D2: Actividades de organización	8	9,2	66	75,9	13	14,9
D3: Actividades de comunicación	16	18,4	64	73,6	7	8,0
D4: Actividades de evaluación estratégica	2	2,3	55	63,2	30	34,5

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

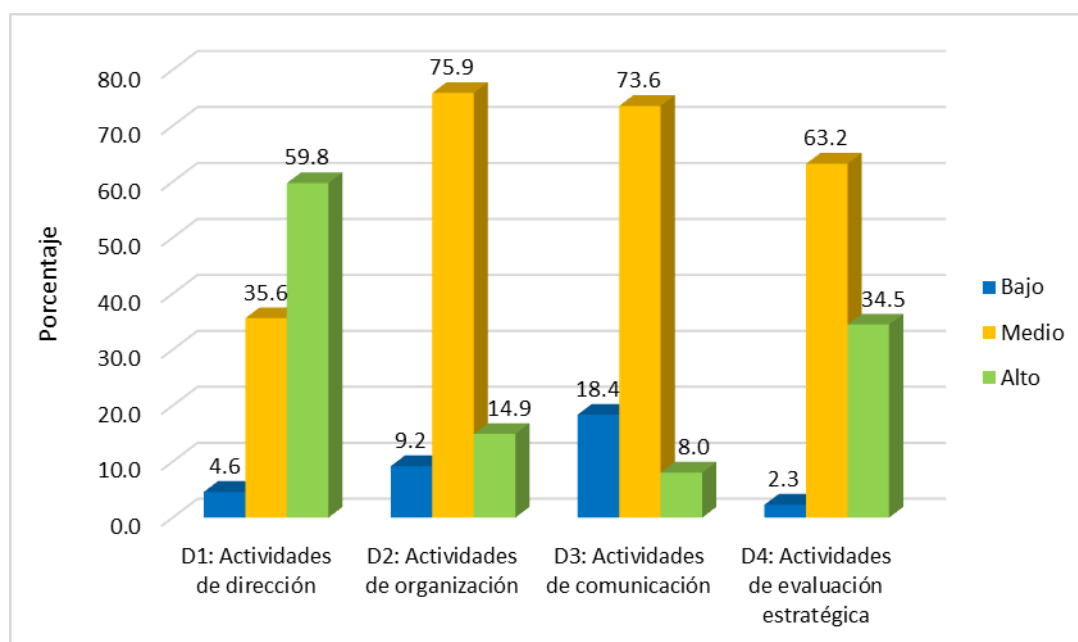


Figura 8. Distribución de frecuencia de categorías de las dimensiones del Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Se observó en la tabla 10 figura 8, que solamente en la dimensión 1: Actividades de dirección, se tuvo la mayor frecuencia en el nivel Bueno con un 59,8%. En las demás dimensiones la categoría predominante fue la Media. En la dimensión 3: Actividades de comunicación, se observó la mayor frecuencia en la categoría Malo, con un 18,4%.

3.2. Análisis Inferencial.

3.2.1 Comprobación de la hipótesis general:

Previamente al contraste de la hipótesis general se tuvo el siguiente cruce de variables:

Tabla 11

Frecuencias de los cruces de las variables Clima laboral y desarrollo de actividades.

Clima Laboral	Desarrollo Actividades					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0,00	2	2,30	0	0,00
Regular	2	2,30	40	45,98	7	8,05
Bueno	2	2,30	9	10,34	25	28,74

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se distinguió que la frecuencia más alta se dio en la intersección entre el nivel medio y regular del desarrollo de actividades y el clima laboral respectivamente, con un 45,98%. La siguiente frecuencia más alta fue la intersección de los niveles Alto y Bueno de las mismas variables con un 28,74%, como se aprecia a continuación.

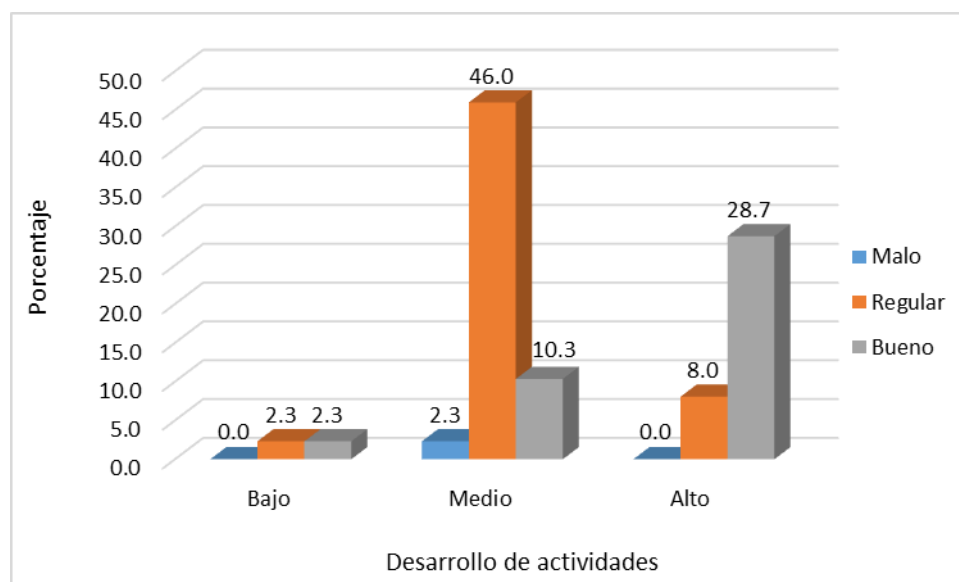


Figura 9. Distribución de frecuencias de los cruces de las variables Clima laboral y desarrollo de actividades.

H0: No existe relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

H1: Existe relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Tabla 12

Prueba de Rho Spearman entre el clima laboral y el Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

			Clima Laboral	Desarrollo de Actividades
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Desarrollo de Actividades	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel de significación ($p= 0,000 < 0,05$) por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula teniendo evidencia para afirmar que Existe relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación moderada y fuerte ($r=0,510$).

3.2.2 Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

H1: Existe relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Tabla 13

Prueba de Rho Spearman entre la Autorrealización y el Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

			D1: Autorrealización	Desarrollo de Actividades
Rho de Spearman	D1: Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,263 [*]
		Sig. (bilateral)		,014
		N	87	87
	Desarrollo de Actividades	Coefficiente de correlación	,263 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	
		N	87	87

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel de significación ($p= 0,014 < 0,05$) por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula teniendo evidencia para afirmar que Existe relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva débil ($r=0,293$)

3.2.3 Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

H1: Existe relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Tabla 14

Prueba de Rho Spearman entre el involucramiento laboral y el Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

			D2: Involucramiento	Desarrollo de Actividades
Rho de Spearman	D2: Involucramiento	Coefficiente de correlación	1,000	,237*
		Sig. (bilateral)		,027
		N	87	87
	Desarrollo de Actividades	Coefficiente de correlación	,237*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	
		N	87	87

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel de significación ($p= 0,027 < 0,05$) por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula teniendo evidencia para afirmar que Existe relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva débil ($r=0,237$)

3.2.4 Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

H1: Existe relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Tabla 15

Prueba de Rho Spearman entre la supervisión y el Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

			D3: Supervisión	Desarrollo de Actividades
Rho de Spearman	D3: Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,342**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	87	87
	Desarrollo de Actividades	Coefficiente de correlación	,342**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	87	87

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel de significación ($p= 0,001 < 0,05$) por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula teniendo evidencia para afirmar que Existe relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva débil ($r=0,342$)

3.2.5 Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre la comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

H1: Existe relación entre la comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Tabla 16

Prueba de Rho Spearman entre la comunicación y el Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

			D4: Comunicación	Desarrollo de Actividades
Rho de Spearman	D4: Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Desarrollo de Actividades	Coefficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel de significación ($p= 0,000 < 0,05$) por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula teniendo evidencia para afirmar que Existe relación entre la Comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva moderada y fuerte ($r=0,557$)

3.2.6 Hipótesis específica 5

H0: No existe relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

H1: Existe relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Tabla 17

Prueba de Rho Spearman entre las condiciones laborales y el Desarrollo de actividades por percepción de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

			D5: Condiciones laborales	Desarrollo de Actividades
Rho de Spearman	D5: Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Desarrollo de Actividades	Coefficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel de significación ($p= 0,000 < 0,05$) por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula teniendo evidencia para afirmar que Existe relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva moderada y fuerte ($r=0,512$).

IV. Discusión

En la descripción de los datos se observó una tendencia mayoritaria en la categoría central en las dos variables con tendencia definida hacia la categoría superior. Esto es coherente con la realidad observada en el sentido que muchos de los encuestados fueron previamente observados y, de acuerdo a lo planteado en la situación problemática por Brunet (2011) “el clima laboral es un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan con sus empleados” (p.19); observando que lejos de tener tendencia alta, 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. En este resultado salta a la vista la necesidad de ahondar esta descripción pero bajo nuevos enfoques de investigación cualitativa, como lo planteó Obreque (2015). En esa perspectiva, es de entender el resultado obtenido en la primera hipótesis específica, en donde se demostró la relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva débil ($r=0,293$), lo que conllevaría a pensar que habrían factores motivacionales intrínsecos que participan en los resultados del desarrollo de actividades, situación que podría ser abordada por futuros trabajos de investigación.

Por otra parte, en la demostración de la segunda hipótesis específica se demostró que existe relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva débil ($r=0,237$), lo que está acorde con lo esperado teóricamente ya que de acuerdo a las teorías laborales propuesta por Chiavenato (2009), el involucramiento es relevantemente determinante en el desarrollo correcto de las actividades de gestión en la

oficina. En la comparación con otros estudios, se tuvo que Sierra (2015) señaló que el involucramiento es un excelente indicador para la medición de las actividades en base al comportamiento observable de esta dimensión del clima laboral.

Asimismo, en la tercera hipótesis específica se evidenció que existe relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y baja ($r=0,342$), lo que conllevaría a pensar que podrían existir otros elementos importantes en el desarrollo de las actividades que no necesariamente se ligarían con la supervisión, aunque Chiavenato (2009) señale que esta actividad resulta importantísima en la evaluación de procesos de gestión administrativa, lo mismo que fue corroborada de manera indirecta por Pérez y Rivera (2013), cuando señalaron la baja correlación en su estudio.

En los resultados de la cuarta hipótesis específica quedó demostrado que existe relación entre la Comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,557$), marcando distinción con respecto a lo encontrado en las tres hipótesis de contraste anteriores, en donde el nivel de relación fue bajo. Esto fue suficientemente sustentado por Sierra (2015) quien fundamenta perfectamente la necesidad de la comunicación entre los trabajadores y entre éstos y las áreas directivas como la mejor estrategia no solo para mejorar el nivel de rendimiento, que no fue medido en esta tesis, sino para garantizar que el resultado quede como se ha diseñado/planificado por ellos mismos, como lo afirmó Calcina (2015) en un trabajo parecido al realizado en las oficinas del SIS, en esta ocasión.

En el contraste de la hipótesis específica cinco, quedó ampliamente demostrado que existe relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,512$), la misma que tuvo un nivel de relación similar al resultado anterior, lo que lleva a citar a Del Rio (2013), quien enfatiza la importancia de las condiciones

laborales del personal como soporte de la ejecución de las tareas/funciones dentro de cada institución, situación contemplada y sustentada por Chiavenato (2009) en su libro sobre administración de los recursos humanos.

Finalmente se demostró que existe relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,510$) lo que ratifica lo encontrado previamente en las hipótesis específicas cuatro y cinco. Al respecto se tuvo que Monteza (2012) destaca la relevancia de un buen clima laboral no solamente para la correcta ejecución de las actividades de la entidad, sino como la mejor fórmula para evitar enfermedades laborales en los trabajadores, al igual que lo sostiene Chiavenato (2009) y también Sánchez (2010). Lo interesante de esta demostración resulta que ambas variables tienen un nexo importante que debe ser observada por los gestores con la finalidad de que si potencian una de ellas, el impacto en la otra variable se evidencia sin mayores problemas.

V. Conclusiones

- Primera:** Existió relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva moderada y fuerte ($r=0,510$). Se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Segunda:** Existió relación entre la dimensión autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,293$). Se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,014 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Tercera:** Existe relación entre la dimensión involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y escasa ($r=0,237$). Se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,027 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Cuarta:** Existió relación entre la dimensión supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y débil ($r=0,342$). Se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,001 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Quinta:** Existió relación entre la Comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y fuerte ($r=0,557$). Se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Sexta:** Existió relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y fuerte

($r=0,512$). Se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A los gestores se recomienda que se trabaje, mediante talleres o capacitaciones modelos de gestión que favorezcan la autorrealización y la mejora de las condiciones laborales en personal de la oficina de abastecimiento del SIS.
- Segunda:** Al personal encuestado se recomienda que fomenten desde su base propuestas de gestión orientadas a la mejora de la gestión del talento humano dentro de esta institución pública, la misma que podría servir de modelo para otras instituciones del país.
- Tercera:** A los jefes y funcionarios se recomienda que practiquen 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.
- Cuarta:** A los directivos del SIS se recomienda crear alianzas estratégicas que favorezcan no solamente la continuidad de mayor número de investigaciones en otras variables de interés, sino también la capacitación académica inherente a la formación humana del personal de planta.
- Quinta:** A los investigadores sociales en gestión pública se sugiere continuar indagando sobre el comportamiento de otras variables como niveles de liderazgo de los directivos de la entidad o como también ampliar la investigación realidad tomando como punto de inicio los resultados por dimensiones que se han observado en esta tesis.

VII. Referencias

- Arias, E. (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Venezuela: Universidad del Oriente. Anzoátegui.
- Arnoletto, E. J. y Díaz, A. C. (2009). *Un aporte a la gestión pública: Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública*. Córdoba, Argentina: Publica edits. Recuperado de <http://bit.ly/2uwKj6L>
- Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf
- Barney, J. B., & Ouchi, W. G. (1986) *Organizational economics*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bayona, C.; Goñi, S. y Madorrán, C. (2000) Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 2(3); 55 - 61
- Bisquerra, R. (1987). *Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa*. Barcelona, España: PPU.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en la Organizaciones*. Trillas: México.
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: UNMSM.
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill – Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ma ed.). México D.F.: McGraw-Hill-Interamericana.
- Del Rio, M. (2013) .Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev. Méd panacea*, 3(1): 11-14.
- Dessler. G. (1993) *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana, 181 – 192.

- Frías, G. (2001). Ventajas del involucramiento en el cumplimiento de metas institucionales. *Psic.Them.* 5(3); 35 – 42.
- Fernández, R. (1998). *Dirección de la producción y recursos humanos*. Madrid, España: Civitas Ediciones.
- Gairin, J. (1996). *La organización: Contexto y actuación*. Madrid, España: La Muralla.
- García, S. y Dolan, S. (1997). *La dirección por valores*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Goldstein, E., (1886) Forma novedosa de radiación en la introspección como descarga emocional en Berlín. *Akd. Monatsber.* 2; 655 - 691
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Recuperado de www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E. y Slocum, J. W. (2009). *Administración: un enfoque basado en competencias*. (11a ed.). México: Ediciones Paraninfo.
- Herzberg, F. (1996) *Work and Nature of Man*. Cleveland, Ohio: The World Publishing Co.
- Juárez, S. (2012) .Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Med Inst Mex Seguro Soc*; 50 (3): 307- 314.
- Koontz y Wehrich (2013) *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación*. México: McGraw-Hill. D.F.
- La Torre, (2012), *La Gestión de Recursos Humanos el Desempeño Laboral*. (Tesis de maestría) Escuela de Post Grado de la Facultad de psicología de la Universidad de Valencia.

- Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O. y Nieves, C. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister* (26): 5 – 15.
- Martín, I. (1998). A theoretical approach to the understanding-interpretation of figurative language of late L2 learners. *Shape & Function*, 26(1); 165 – 181.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Universidad del Rosario: Colección de lecciones de administración.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- MINSA (2009). *Plan bicentenario. Perú hacia el 2021*. Lima, Perú: Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PlanBicentenarioversionfinal.pdf
- MINSA (2011). Portal institucional. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/>
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis de postgrado). Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Organización Mundial de la Salud -OMS (2005). *La salud y los Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Buenos aires: Catalogación por la biblioteca de la OMS. Recuperado de http://www.who.int/hdp/publications/mdg_es.pdf
- Palma, S. (2004). *Manual Escala Clima Laboral CL - SPC*. Lima: Cartolan E.I.R.L.

- Palma, S. (2006). *Percepción del Clima Laboral según el Grupo Ocupacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Ricardo Palma facultad de psicología.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8va ed.). México: Prentice Hall
- Rosal, R. (1986). El crecimiento personal (o autorrealización): meta de las psicoterapias humanistas. Barcelona: UNED.
- Rodríguez, R. T. (1999). *Clima organizacional en trabajadores de un empresa textil*. (Tesis de postgrado). Universidad de Loja, Ecuador.
- 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 maestría). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: <http://goo.gl/EP3G8Q>
- Sandoval – Caramelo, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Administración*, 10(27); 83 – 88.
- Santa, J. y Sampedro, B. (2012). *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud - Policlínico Docente Isidro de Armas*. (Tesis de pregrado) Universidad de la Habana, Cuba.
- Sierra, M. (2015) *El Clima Laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital nacional de Coban, Guatemala*. (Tesis de postgrado). Universidad de Guatemala.
- Silva, T. (1996) *El Clima en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/clima-organizacional-que-es-y-como-analizarlo.htm>
- Stallworth, J. y Kleiner, B. (1996). Recent developments in office design. *Journal of Facilities*, 14 (1/2); 34 – 42.

- Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES
- Torres, M. L. (2016). *Percepción sobre dificultades administrativas y calidad de los registros del Seguro Integral de Salud en el Hospital Cayetano Heredia, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Torres, Y. (2012). *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de Las Casas*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vera, M. y Zamudio, A. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Artículo original: Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2):45 - 52*.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable: Clima laboral.				
<u>Problema general</u>	<u>Objetivo general</u>	<u>Hipótesis general</u>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017?	Determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	Existe relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	D1: Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal Posibilidades de desarrollo profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Likert	General 50 - 116 = Malo 117 - 183 = Regular 184 - 250 = Bueno
			D2: Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la organización	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			D3: Supervisión	Apoyo y orientación en las tareas Evaluación del trabajo	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48		
			D4: Comunicación	Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
			D5: Condiciones laborales	Reconocimiento de contar con elementos materiales. Reconocimiento de contar con elementos económicos. Reconocimiento de contar con elementos psicosociales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		
			Variable: Desarrollo de actividades				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango o nivel
			D1: Actividades de dirección	Capacidad de liderazgo. Toma de decisiones	1 - 6	Likert	General Bajo (24 - 55) Medio (56 - 88)
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017?	Objetivo específico 1. Determinar la relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	Hipótesis específica 1. Existe relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.					
Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017?	Objetivo específico 2. Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	Hipótesis específica 2. Existe relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.					

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable: Clima laboral.	
Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017?	Objetivo específico 3. Determinar la relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	Hipótesis específica 3. Existe relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	Evaluación del desempeño Resolver conflictos	Alto (89 - 120)
Problema específico 4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017?	Objetivo específico 4. Determinar la relación entre la comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	Hipótesis específica 4. Existe relación entre la comunicación y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	D2: Actividades de organización Estructura Organizacional Misión de la institución Visión de la institución	7 – 14
Problema específico 5. ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017?	Objetivo específico 5. Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	Hipótesis específica 5. Existe relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.	D3: Actividades de comunicación Proactividad Integración Destrezas Relaciones optimas de Comunicación	15 – 19
Tipo: Básico, descriptivo Diseño: No experimental, correlacional. Muestra: 51 personas	Técnica: Encuesta Instrumentos: Clima Laboral y Desarrollo de actividades.	Análisis de datos Análisis descriptivo, Prueba Rho de Spearman (0,05)	D4: Actividades de evaluación estratégica Instrumentos de evaluación Indicadores para el Seguimiento y evaluación de la gestión. Cumplen las metas y Objetivos Desempeño laboral Metas establecidas	20 – 24

Anexo 2

Variable 1: Clima laboral

Test. ESCALA DE CLIMA LABORAL (C.L – S.P.C)

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

- Todo o Siempre : 5
- Mucho : 4
- Regular o Algo : 3
- Poco : 2
- Ninguno o Nunca : 1

N°	PREGUNTAS	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
	DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN					
1.	Existen oportunidades de progresar en su institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.					
6	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
7	La organización promueve el desarrollo del personal.					
8	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
9	Se reconocen los logros en el trabajo.					
10	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
	DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización					

N°	PREGUNTAS	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN						
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la organización					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN						
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					

N°	PREGUNTAS	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.					
DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES						
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos de trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización					
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
49	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Fuente: Cuestionario CL-SPC tomado de Palma, Sonia (2006)

Anexo 3:**Variable 2: Desarrollo de actividades**

Estimado colega, el presente cuestionario trata sobre: el desarrollo de las actividades en el personal de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel y tiene como propósito recoger información para detectar la dificultades que existen y buscar alternativas de solución. Es carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Nunca = 1	Casi Nunca = 2	Algunas veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
--------------	-------------------	----------------------	---------------------	----------------

Nº	Desarrollo de actividades	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE DIRECCIÓN					
01	Considera Ud. que los funcionarios de su oficina tienen capacidad de liderazgo.					
02	Considera Ud. que los directivos consultan a los técnicos (profesionales y administrativos), para la toma de decisiones.					
03	Considera Ud. que los objetivos para la evaluación del desempeño tienen relación con los objetivos institucionales.					
04	Considera Ud. que los funcionarios y equipo técnico demuestran competencias para la mejora de la gestión.					
05	Considera Ud. que la dirección de la institución es capaz de resolver conflictos que se puedan suscitar entre los trabajadores					
06	Considera Ud. que los trabajadores de la institución tienen competencias para el puesto laboral.					
	DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
07	Considera Ud. que la Estructura Organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad					
08	Considera Ud. importante conocer la misión de la institución.					
09	Considera Ud. importante conocer la visión de la institución.					
10	Considera Ud. que la Estructura Organizacional diseñada contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.					
11	Considera Ud. que la asignación y distribución de cargos responde a los requerimientos de los procesos.					
12	Considera Ud. que los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficiencia y eficacia.					
13	Considera Ud. que la Entidad ha previsto sus necesidades futuras de personal					
	DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
14	Considera Ud. que el personal es proactivo					
15	Considera Ud. que el personal se integra con mayor facilidad					

	cuando se trata de trabajo en equipo.					
16	Considera Ud. que el personal demuestra sus saberes y conocimientos individuales.					
17	Considera Ud. que los funcionarios tienen destrezas para sus puestos laborales.					
18	Considera Ud. que todo el personal mantiene relaciones optimas de comunicación.					
	DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	1	2	3	4	5
19	Considera Ud. que la institución cuenta con instrumentos de evaluación que permitan identificar problemas dentro de la institución.					
20	Considera Ud. que los procesos cuentan con indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión.					
21	Considera Ud. que en la entidad los trabajadores cumplen las metas y objetivos de la institución.					
22	Considera Ud. que los trabajadores perciben que su desempeño laboral contribuye a la mejora de la gestión.					
23	Considera Ud. que las reuniones periódicas permiten revisar las metas establecidas.					

Fuente: Adaptado de Torres (2016) en base a los preceptos de Chiavenato (2009)

Anexo 4: Base de datos.

Clima laboral

CL_1	CL_2	CL_3	CL_4	CL_5	CL_6	CL_7	CL_8	CL_9	CL_10	CL_11	CL_12	CL_13	CL_14	CL_15	CL_16	CL_17	CL_18	CL_19	CL_20	CL_21	CL_22	CL_23	CL_24	CL_25
4	2	5	5	2	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	2	5	5	2	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
2	4	4	5	2	2	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5	4
4	3	5	5	2	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2
2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4
3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	2	5
3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	2	5	5	2	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5
2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4
3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	2	3	5	3	5
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4

CL_1	CL_2	CL_3	CL_4	CL_5	CL_6	CL_7	CL_8	CL_9	CL_10	CL_11	CL_12	CL_13	CL_14	CL_15	CL_16	CL_17	CL_18	CL_19	CL_20	CL_21	CL_22	CL_23	CL_24	CL_25	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4
4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3
2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	2	5
2	3	3	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	2	3	5	3	3	2	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
3	4	3	2	5	3	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
2	2	4	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2
2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2
3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	5	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	2	4	4
1	3	2	4	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3
4	4	5	5	4	2	2	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2
4	2	5	5	2	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
4	2	5	5	2	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
2	4	4	5	2	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5	4

CL_1	CL_2	CL_3	CL_4	CL_5	CL_6	CL_7	CL_8	CL_9	CL_10	CL_11	CL_12	CL_13	CL_14	CL_15	CL_16	CL_17	CL_18	CL_19	CL_20	CL_21	CL_22	CL_23	CL_24	CL_25	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3
2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	2	5
2	3	3	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	2	3	5	3	3	2	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	3	2	5	3	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
2	2	4	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2
2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	2	5
2	3	3	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	2	3	5	3	3	2	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	3	2	5	3	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
2	2	4	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2

CL_2 6	CL_2 7	CL_2 8	CL_2 9	CL_3 0	CL_3 1	CL_3 2	CL_3 3	CL_3 4	CL_3 5	CL_3 6	CL_3 7	CL_3 8	CL_3 9	CL_4 0	CL_4 1	CL_4 2	CL_4 3	CL_4 4	CL_4 5	CL_4 6	CL_4 7	CL_4 8	CL_4 9	CL_5 0
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	1	5	4	5
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	1	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		2	2	5	4	5	5
4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4		5	5	4	4
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	5
2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2
3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
2	5	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1
5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	5
3	4	4	4		4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3
3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3
4	4	2	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2
3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	5	3	2	3	3	3	5	3	3	2
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		3	5	5	5	5	5	5	5

CL_2 6	CL_2 7	CL_2 8	CL_2 9	CL_3 0	CL_3 1	CL_3 2	CL_3 3	CL_3 4	CL_3 5	CL_3 6	CL_3 7	CL_3 8	CL_3 9	CL_4 0	CL_4 1	CL_4 2	CL_4 3	CL_4 4	CL_4 5	CL_4 6	CL_4 7	CL_4 8	CL_4 9	CL_5 0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
3	5	5	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2
2	5	5	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	1	1
4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2
2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	2	2
3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2
2	2	4	3	2	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2
2	3	3	3	2	4	4	4	3	1	3	2	3	4	2	4	4	1	4	3	3	2	3	3	2
3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	1	5	4	5
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	1	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		2	2	5	4	5	5
4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4		5	5	4	4
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	5
2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2
3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2

CL_2 6	CL_2 7	CL_2 8	CL_2 9	CL_3 0	CL_3 1	CL_3 2	CL_3 3	CL_3 4	CL_3 5	CL_3 6	CL_3 7	CL_3 8	CL_3 9	CL_4 0	CL_4 1	CL_4 2	CL_4 3	CL_4 4	CL_4 5	CL_4 6	CL_4 7	CL_4 8	CL_4 9	CL_5 0
2	5	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1
5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	5
3	4	4	4		4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3
3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3
4	4	2	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2
3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	5	3	2	3	3	3	5	3	3	2
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		3	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
3	5	5	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2
2	5	5	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	1	1

CL_2 6	CL_2 7	CL_2 8	CL_2 9	CL_3 0	CL_3 1	CL_3 2	CL_3 3	CL_3 4	CL_3 5	CL_3 6	CL_3 7	CL_3 8	CL_3 9	CL_4 0	CL_4 1	CL_4 2	CL_4 3	CL_4 4	CL_4 5	CL_4 6	CL_4 7	CL_4 8	CL_4 9	CL_5 0
4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2
2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	2	2
3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2
2	5	5	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	1	1
4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2
2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	2	2
3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2

Anexo 5: Desarrollo de actividades.

DA_1	DA_2	DA_3	DA_4	DA_5	DA_6	DA_7	DA_8	DA_9	DA_10	DA_11	DA_12	DA_13	DA_14	DA_15	DA_16	DA_17	DA_18	DA_19	DA_20	DA_21	DA_22	DA_23	
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1
5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
4	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	1	3	1	1	3	3	1	5	5	1	1	
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2	3	4	5	4	
2	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
3	1	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	
2	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	4	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5		1	1	
3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
4	3	3	3	2	4	2	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	2	1	4	5	5	4	

DA_1	DA_2	DA_3	DA_4	DA_5	DA_6	DA_7	DA_8	DA_9	DA_10	DA_11	DA_12	DA_13	DA_14	DA_15	DA_16	DA_17	DA_18	DA_19	DA_20	DA_21	DA_22	DA_23
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3
4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3
4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	2	1	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4
3	3	2	2	1	4	2	5	5	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	3	4	1	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4		4	4	3	3	4	5
2	3	2	3	3	3	2	5	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3
4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2
5	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1
5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5
4	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	1	3	1	1	3	3	1	5	5	1	1
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2	3	4	5	4
2	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3

DA_1	DA_2	DA_3	DA_4	DA_5	DA_6	DA_7	DA_8	DA_9	DA_10	DA_11	DA_12	DA_13	DA_14	DA_15	DA_16	DA_17	DA_18	DA_19	DA_20	DA_21	DA_22	DA_23
3	1	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3
2	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5		1	1
3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	3	3	3	2	4	2	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	2	1	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3
4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3
4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	2	1	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4

DA_1	DA_2	DA_3	DA_4	DA_5	DA_6	DA_7	DA_8	DA_9	DA_10	DA_11	DA_12	DA_13	DA_14	DA_15	DA_16	DA_17	DA_18	DA_19	DA_20	DA_21	DA_22	DA_23
3	3	2	2	1	4	2	5	5	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	3	4	1	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4		4	4	3	3	4	5
2	3	2	3	3	3	2	5	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3
4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	2	1	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4
3	3	2	2	1	4	2	5	5	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	3	4	1	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4		4	4	3	3	4	5
2	3	2	3	3	3	2	5	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3

Anexo 6: Carta de presentación



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 11 de julio del 2017.

ABOG. LINCOLN MARTIN MATOS PARODI.
 Director General de la Oficina General de Administración de Recursos del Seguro
 Integral de Salud.
 Presente.-

Asunto: Autorización para aplicación de instrumentos de investigación.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que en mi condición de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo" sede - Los Olivos, en el programa de maestría en Gestión Pública, vengo desarrollando el proyecto de investigación titulado "El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud-2017", el mismo que ha considerado como parte de población a los servidores de la oficinas a su cargo.

Cabe señalar que dicho proyecto busca establecer la relación que existe entre el clima laboral y el desarrollo de actividades del personal, para cuyo efecto de ajunta como anexo al presente la encuesta que consta de sesenta y tres (73) ítems con respuestas múltiple tipo Lickert, el mismo que permitirá recoger la percepción de los trabajadores encuestados en relación a las variables antes señaladas.

Los resultados que se encuentren, así como la base de datos, tienen características de confidencial, siendo anónimo y reservado, esto implica garantizar la buena imagen institucional y del personal que labora en la institución.

Con las consideraciones señaladas y con la finalidad de poder cumplir los objetivos de dicha investigación le solicito tenga a bien, extender las facilidades necesarias y autorizar para que pueda aplicar el instrumento en referencia previa coordinación con los responsables de los equipos y oficinas.

Estimo conveniente hacer llegar mi agradecimiento y deferencia por la atención al presente.

Atentamente.

Lic. Luz Elena Basurto Yamani
 DNI 15431826.



Anexo 7: Carta de aceptación



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORANDO N° 1457-2017-SIS-OGAR

A : LIC. LUZ ELENA BASURTO YAMANI
Coordinador de Programación - Oficina de Abastecimiento

Asunto : Aplicación de instrumentos de Investigación

Referencia : Nota Informativa N° 571 - 2017-SIS-OGAR/OGRH

Fecha : Lima, 17 JUL 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención a su requerimiento, comunicarle que habiendo evaluado el instrumento del proyecto de investigación titulado **"El Clima Laboral y el Desarrollo de Actividades del Seguro Integral de Salud - 2017"**, el mismo que será aplicado como muestra en las Unidades Funcionales que conforman la Oficina General de Administración de Recursos, y considerando las características de confidencialidad, así como reservado.

En tal sentido, se autoriza la aplicación del instrumento de investigación a los servidores de las Unidades Funcionales antes citados, para lo cual le brindaremos las facilidades necesarias para su aplicación previa coordinación con la Oficina de Recursos Humanos.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Abog. LINCOLN MARTIN MATOS PARODI
Director General de la Oficina General
de Administración de Recursos

LMMP/MAV

SEGURO INTEGRAL DE SALUD

OGRH

VPB

M. Arenas V.

www.sis.gob.pe

SIS RR-H	FOLIO 5
-------------	------------

Calle Carlos Gonzales N° 212
San Miguel. Lima 32, Perú
T(511) 514 5555

Anexo 8: Certificado de validez.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Dr. JOSÉ PERALES VIDARTE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015 – 2, aula 316-B** requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel - 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Br. Basurto Yamani Luz Elena.

D.N.I: 15431826.



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1:

Clima laboral.

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).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autorrealización.

Palma (2004) menciona que la autorrealización:

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados. (p.16).

Dimensión 2: Involucramiento laboral.

Palma (2004) afirmó que:

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. (p. 17).

Dimensión 3: Supervisión.

Palma (2004) indicó:

En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral. (p. 17).

Dimensión 4: Dimensión Comunicación.

Nuevamente, Palma (2004) indicó:

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. (p. 18).

Dimensión 5: Condiciones laborales.

A respecto, Palma (2004) mencionó "Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza" (p.8).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
D1: Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal Posibilidades de desarrollo profesional	1-5 6-10		
D2: Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la organización	11 -15 16 - 20	1 = Nunca 2 = Casi nunca	
D3: Supervisión	Apoyo y orientación en las tareas Evaluación del trabajo	21 - 30	3 = A veces 4 = Casi siempre	General 50 - 116 = Malo 117 - 183 = Regular 184 - 250 = Bueno
D4: Comunicación	Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna	31 - 40	5 = Siempre	
D5: Condiciones laborales	Reconocimiento de contar con elementos materiales. Reconocimiento de contar con elementos económicos. Reconocimiento de contar con elementos psicosociales	48 46, 49,50 41,42,43,44,45,47		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN							
1	Existen oportunidades de progresar en su institución	✓		✓		✓		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	✓		✓		✓		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
5	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
6	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
7	La organización promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
8	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
9	Se reconocen los logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse							
	DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓		✓		✓		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
18	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	✓		✓		✓		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 SUPERVISIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✓		✓		✓		
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓		
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	✓		✓		✓		
30	Existe un trato justo en la organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	✓		✓		✓		
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	✓		✓		✓		
34	Existen suficientes canales de comunicación.	✓		✓		✓		
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		
36	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.	✓		✓		✓		
37	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
38	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.	✓		✓		✓		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	✓		✓		✓		
40	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	✓		✓		✓		
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	✓		✓		✓		
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	✓		✓		✓		
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	✓		✓		✓		
46	Existe buena administración de los recursos.	✓		✓		✓		
47	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización	✓		✓		✓		
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓		✓		✓		
49	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓		✓		✓		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ÍTEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: PERALES VIDARTE JOSÉ RUDÓRICO DNI: 32603142

Especialidad del validador: MATEMÁTICO FÍSICO METODÓLOGO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de JUNIO del 2017


Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2:

Desarrollo de actividades

Chiavenato (2009),

Los procesos de organización de recursos humanos abarcan la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el cargo. Empieza por obtener en el mercado a las personas necesarias, colocarlas e integrarlas a la organización para que ésta pueda garantizar su continuidad o desempeño. El paso siguiente es organizar el trabajo de las personas dentro de la organización. Esto significa que, una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas en sus puestos y evaluar su desempeño. De esta manera, lo que sigue a la provisión de recursos humanos es el proceso de organización de las personas. (p. 166)

Dimensiones de las variables: [con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1: Actividades de dirección

De acuerdo a Chiavenato (2009) la dirección a menudo suele concebirse como un modo de liderazgo. Aunque en cierto modo, un buen director es siempre un buen líder, un líder eficaz y exitoso. En este sentido, el liderazgo es una de las funciones administrativas muy esencial. Tener liderazgo implica tener la experticia de la planificación, establecer una estructura institucional que permita a los trabajadores ser los más competentes en todo lo posible. (p. 156)

Dimensión 2: Actividades de organización

"En este sentido, la organización se entiende como una dimensión de la gestión administrativa, a fin de lograr las metas programadas en un plan operativo, o un proyecto a corto, a mediano y a largo plazo" (Chiavenato, 2009, p. 158)

Dimensión 3: Actividades de Comunicación

Al respecto, Koontz y Weihrich (2013) citan que:

La comunicación es la transferencia de información entre un emisor y un receptor, que se deba entender (...) dicho modelo se concentra no solo en el emisor, sino también en la transmisión y en la recepción del mensaje (muchas veces presta atención al ruido – llamados también conflictos que se generan a partir de discursos diferentes entre los trabajadores y los directivos). Por tanto la comunicación facilita armonizar un clima laboral bueno (p. 337).

Dimensión 4: Actividades de evaluación estratégica

Chiavenato (2009) se refiere a la evaluación estratégica como "el control estratégico, como una de las funciones administrativas que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control (evaluación) es un proceso principalmente regulador de acciones" (p.149).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango o nivel
D1: Actividades de dirección	Capacidad de liderazgo.	1		
	Toma de decisiones	2		
	Evaluación del desempeño	3,4,6		
	Resolver conflictos	5		
D2: Actividades de organización	Estructura Organizacional	7		
	Misión de la institución	8		
	Visión de la institución	9	Nunca (1)	
	Estructura Organizacional	10		
	Objetivos institucionales	11		
	Procesos administrativos	12	Casi nunca (2)	General
D3: Actividades de comunicación	Necesidades futuras de personal	13,14	A veces (3)	Bajo (24 - 55)
	Proactividad	15	Frecuentemente (4)	Medio (56 - 88)
	Integración	16		Alto (89 - 120)
	Destrezas	17,18	Muy frecuentemente (5)	
D4: Actividades de evaluación estratégica	Relaciones optimas de Comunicación	19		
	Instrumentos de evaluación	20		
	Indicadores para el Seguimiento y evaluación de la gestión.	21		
	Cumplen las metas y Objetivos	22		
Desempeño laboral	23,24			
metas establecidas				

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. ACTIVIDADES DE DIRECCIÓN								
1	Considera Ud. que los funcionarios de su oficina tienen capacidad de liderazgo.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que los directivos consultan a los técnicos (profesionales y administrativos), para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. que los objetivos para la evaluación del desempeño tienen relación con los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que los funcionarios y equipo técnico demuestran competencias para la mejora de la gestión.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que la dirección de la institución es capaz de resolver conflictos que se puedan suscitar entre los trabajadores	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. que los trabajadores de la institución tienen competencias para el puesto laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN								
7	Considera Ud. que la Estructura Organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. importante conocer la misión de la institución.	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. importante conocer la visión de la institución.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. que la Estructura Organizacional diseñada contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que la asignación y distribución de cargos responde a los requerimientos de los procesos.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficiencia y eficacia.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. que la Entidad ha previsto sus necesidades futuras de personal	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que la Estructura Organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN								
15	Considera Ud. que el personal es proactivo	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que el personal se integra con mayor facilidad cuando se trata de trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que el personal demuestra sus saberes y conocimientos individuales.	✓		✓		✓		
18	Considera Ud. que los funcionarios tienen destrezas para sus puestos laborales.	✓		✓		✓		
19	Considera Ud. que todo el personal mantiene relaciones óptimas de comunicación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA								
20	Considera Ud. que la institución cuenta con instrumentos de evaluación que permitan identificar problemas dentro de la institución.	✓		✓		✓		

21	Considera Ud. que los procesos cuentan con indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión.	✓		✓		✓	
22	Considera Ud. que en la entidad los trabajadores cumplen las metas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓	
23	Considera Ud. que los trabajadores perciben que su desempeño laboral contribuye a la mejora de la gestión.	✓		✓		✓	
24	Considera Ud. que las reuniones periódicas permiten revisar las metas establecidas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ÍTEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: PERALES VIDARTE JOSÉ RUDORICO DNI: 32603142

Especialidad del validador: MATEMATICA FISICA METODOLOGICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de JUNIO del 2017



Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mo. MARIELA PAJUELO KOKI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015 – 2, aula 316-B** requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel - 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Basurto Yamani, Luz Elena

D.N.I: 15431826

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Clima laboral.

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).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autorrealización

Palma (2004) menciona que la autorrealización

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados. (p.16).

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Palma (2004) afirmó que:

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. (p. 17).

Dimensión 3: Supervisión

Palma (2004) indicó:

En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral. (p. 17).

Dimensión 4: Dimensión Comunicación

Nuevamente, Palma (2004) indicó:

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. (p. 18).

Dimensión 5: Condiciones laborales

A respecto, Palma (2004) mencionó "Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza" (p.8).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
D1: Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal	1-5		
	Posibilidades de desarrollo profesional	6-10		
D2: Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización	11 -15	1 = Nunca	General 50 - 116 = Malo 117 - 183 = Regular 184 - 250 = Bueno
	Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la organización	16 - 20	2 = Casi nunca	
D3: Supervisión	Apoyo y orientación en las tareas	21 - 30	3 = A veces	
	Evaluación del trabajo		4 = Casi siempre	
D4: Comunicación	Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna	31 - 40	5 = Siempre	
D5: Condiciones laborales	Reconocimiento de contar con elementos materiales.	48		
	Reconocimiento de contar con elementos económicos.	46, 49,50		
	Reconocimiento de contar con elementos psicosociales	41,42,43,44,45,47		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: AUTORREALIZACIÓN								
1	Existen oportunidades de progresar en su institución	✓		✓		✓		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
5	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
6	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
7	La organización promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
8	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
9	Se reconocen los logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓		✓		✓		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
18	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	✓		✓		✓		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 SUPERVISIÓN								
20	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
21	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✓		✓		✓		
22	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
23	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
24	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
25	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓		
26	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
27	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		
28	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	✓		✓		✓		
29	Existe un trato justo en la organización	✓		✓		✓		
30	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 COMUNICACIÓN								
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓		✓		✓		
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	✓		✓		✓		
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	✓		✓		✓		
34	Existen suficientes canales de comunicación.	✓		✓		✓		
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		
36	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.	✓		✓		✓		
37	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
38	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.	✓		✓		✓		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	✓		✓		✓		
40	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: CONDICIONES LABORALES								
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	✓	✓	✓	
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	✓	✓	✓	
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	✓	✓	✓	
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	✓	✓	✓	
46	Existe buena administración de los recursos.	✓	✓	✓	
47	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización	✓	✓	✓	
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓	✓	✓	
49	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓	✓	✓	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. MARIELA HORTENCIA PAJUELO ROQUI DNI: 15745984

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de JUNIO del 2017



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Desarrollo de actividades

Chiavenato (2001),

Los procesos de organización de recursos humanos abarcan la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el cargo. Empieza por obtener en el mercado a las personas necesarias, colocarlas e integrarlas a la organización para que ésta pueda garantizar su continuidad o desempeño. El paso siguiente es organizar el trabajo de las personas dentro de la organización. Esto significa que, una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas en sus puestos y evaluar su desempeño. De esta manera, lo que sigue a la provisión de recursos humanos es el proceso de organización de las personas. (p. 166)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Actividades de dirección

De acuerdo a Chiavenato (2009) la dirección a menudo suele concebirse como un modo de liderazgo.

Aunque en cierto modo, un buen director es siempre un buen líder, un líder eficaz y exitoso. En este sentido, el liderazgo es una de las funciones administrativas muy esencial. Tener liderazgo implica tener la experticia de la planificación, establecer una estructura institucional que permita a los trabajadores ser los más competentes en todo lo posible. (p. 156)

Dimensión 2: Actividades de organización

"En este sentido, la organización se entiende como una dimensión de la gestión administrativa, a fin de lograr las metas programadas en un plan operativo, o un proyecto a corto, a mediano y a largo plazo" (Chiavenato, 2009, p. 158)

Dimensión 3: Actividades de Comunicación

Al respecto, Koontz y Weihrich (2013) citan que:

La comunicación es la transferencia de información entre un emisor y un receptor, que se deba entender (...) dicho modelo se concentra no solo en el emisor, sino también en la transmisión y en la recepción del mensaje (muchas veces presta atención al ruido - llamados también conflictos que se generan a partir de discursos diferentes entre los trabajadores y los directivos). Por tanto la comunicación facilita armonizar un clima laboral bueno (p. 337).

Dimensión 4: Actividades de evaluación estratégica

Chiavenato (2009) se refiere a la evaluación estratégica como "el control estratégico, como una de las funciones administrativas que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control (evaluación) es un proceso principalmente regulador de acciones" (p. 149).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango o nivel
D1: Actividades de dirección	Capacidad de liderazgo.	1		
	Toma de decisiones	2		
	Evaluación del desempeño	3,4,6		
	Resolver conflictos	5		
D2: Actividades de organización	Estructura Organizacional	7		
	Misión de la institución	8		
	Visión de la institución	9		
	Estructura Organizacional	10	Nunca (1)	
	Objetivos institucionales	11		
	Procesos administrativos	12	Casi nunca (2)	General
	Necesidades futuras de personal	13,14		Bajo (24 - 55)
D3: Actividades de comunicación	Proactividad			
	Integración	15	Frecuentemente (4)	Medio (56 - 88)
	Destrezas	16		Alto (89 - 120)
	Relaciones optimas de Comunicación	17,18 19	Muy frecuentemente (5)	
D4: Actividades de evaluación estratégica	Instrumentos de evaluación			
	Indicadores para el Seguimiento y evaluación de la gestión.	20		
	Cumplen las metas y Objetivos	21		
	Desempeño laboral metas establecidas	22 23,24		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO DE ACTIVIDADES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ACTIVIDADES DE DIRECCIÓN								
1	Considera Ud. que los funcionarios de su oficina tienen capacidad de liderazgo.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que los directivos consultan a los técnicos (profesionales y administrativos), para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. que los objetivos para la evaluación del desempeño tienen relación con los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que los funcionarios y equipo técnico demuestran competencias para la mejora de la gestión.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que la dirección de la institución es capaz de resolver conflictos que se puedan suscitar entre los trabajadores	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. que los trabajadores de la institución tienen competencias para el puesto laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN								
7	Considera Ud. que la Estructura Organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. importante conocer la misión de la institución.	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. importante conocer la visión de la institución.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. que la Estructura Organizacional diseñada contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que la asignación y distribución de cargos responde a los requerimientos de los procesos.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficiencia y eficacia.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. que la Entidad ha previsto sus necesidades futuras de personal	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que la Estructura Organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN								
15	Considera Ud. que el personal es proactivo	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que el personal se integra con mayor facilidad cuando se trata de trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que el personal demuestra sus saberes y conocimientos individuales.	✓		✓		✓		
18	Considera Ud. que los funcionarios tienen destrezas para sus puestos laborales.	✓		✓		✓		
19	Considera Ud. que todo el personal mantiene relaciones óptimas de comunicación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA								
20	Considera Ud. que la institución cuenta con instrumentos de evaluación que permitan identificar problemas dentro de la institución.	✓		✓		✓		
21	Considera Ud. que los procesos cuentan con indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión.	✓		✓		✓		
22	Considera Ud. que en la entidad los trabajadores cumplen las metas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
23	Considera Ud. que los trabajadores perciben que su desempeño laboral	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
	contribuye a la mejora de la gestión.	✓	✓	✓	
24	Considera Ud. que las reuniones periódicas permiten revisar las metas establecidas.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: M^g MARIELA HORTENCIA PUJVEL RODRIGUEZ DNI: 15745984

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de JUNIO del 2017



Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Ma. MARINA ORTEGA MEUDOZA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015 – 2, aula 316-B** requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel - 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Basurto Yamani, Luz Elena

D.N.I: 15431826



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Clima laboral.

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).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autorrealización

Palma (2004) menciona que la autorrealización

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados. (p.16).

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Palma (2004) afirmó que:

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. (p. 17).

Dimensión 3: Supervisión

Palma (2004) indicó:

En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral. (p. 17).

Dimensión 4: Dimensión Comunicación

Nuevamente, Palma (2004) indicó:

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. (p. 18).

Dimensión 5: Condiciones laborales

A respecto, Palma (2004) mencionó "Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza" (p.8).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
D1: Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal			
	Posibilidades de desarrollo profesional	1-5 6-10		
D2: Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización		1 = Nunca	General 50 - 116 = Malo 117 - 183 = Regular 184 - 250 = Bueno
	Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la organización	11 -15 16 - 20	2 = Casi nunca	
D3: Supervisión	Apoyo y orientación en las tareas Evaluación del trabajo		3 = A veces	
D4: Comunicación	Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna	21 - 30	4 = Casi siempre	
		31 - 40	5 = Siempre	
D5: Condiciones laborales	Reconocimiento de contar con elementos materiales.	48		
	Reconocimiento de contar con elementos económicos.	46, 49,50		
	Reconocimiento de contar con elementos psicosociales	41,42,43,44,45,47		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN								
1	Existen oportunidades de progresar en su institución	✓		✓		✓		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	✓		✓		✓		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
5	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
6	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
7	La organización promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
8	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
9	Se reconocen los logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓		✓		✓		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
18	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	✓		✓		✓		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SUPERVISIÓN								
20	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
21	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✓		✓		✓		
22	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
23	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
24	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
25	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓		
26	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
27	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		
28	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	✓		✓		✓		
29	Existe un trato justo en la organización	✓		✓		✓		
30	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 COMUNICACIÓN								
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓		✓		✓		
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	✓		✓		✓		
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	✓		✓		✓		
34	Existen suficientes canales de comunicación.	✓		✓		✓		
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		
36	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.	✓		✓		✓		
37	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
38	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.	✓		✓		✓		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	✓		✓		✓		
40	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES								
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	✓	✓	✓	
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	✓		✓	
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	✓	✓	✓	
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	✓	✓	✓	
46	Existe buena administración de los recursos.	✓	✓	✓	
47	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización	✓	✓	✓	
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓	✓	✓	
49	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓	✓	✓	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. OREGA MENDORA MARINA I. DNI: 10164394

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de Salud

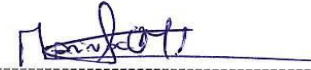
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Junio del 2017



Firma del Experto Informante.



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Desarrollo de actividades

Chiavenato (2001),

Los procesos de organización de recursos humanos abarcan la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el cargo. Empieza por obtener en el mercado a las personas necesarias, colocarlas e integrarlas a la organización para que ésta pueda garantizar su continuidad o desempeño. El paso siguiente es organizar el trabajo de las personas dentro de la organización. Esto significa que, una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas en sus puestos y evaluar su desempeño. De esta manera, lo que sigue a la provisión de recursos humanos es el proceso de organización de las personas. (p. 166)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Actividades de dirección

De acuerdo a Chiavenato (2009) la dirección a menudo suele concebirse como un modo de liderazgo.

Aunque en cierto modo, un buen director es siempre un buen líder, un líder eficaz y exitoso. En este sentido, el liderazgo es una de las funciones administrativas muy esencial. Tener liderazgo implica tener la experiencia de la planificación, establecer una estructura institucional que permita a los trabajadores ser los más competentes en todo lo posible. (p. 156)

Dimensión 2: Actividades de organización

"En este sentido, la organización se entiende como una dimensión de la gestión administrativa, a fin de lograr las metas programadas en un plan operativo, o un proyecto a corto, a mediano y a largo plazo" (Chiavenato, 2009, p. 158)

Dimensión 3: Actividades de Comunicación

Al respecto, Koontz y Weihrich (2013) citan que:

La comunicación es la transferencia de información entre un emisor y un receptor, que se deba entender (...) dicho modelo se concentra no solo en el emisor, sino también en la transmisión y en la recepción del mensaje (muchas veces presta atención al ruido – llamados también conflictos que se generan a partir de discursos diferentes entre los trabajadores y los directivos). Por tanto la comunicación facilita armonizar un clima laboral bueno (p. 337).

Dimensión 4: Actividades de evaluación estratégica

Chiavenato (2009) se refiere a la evaluación estratégica como "el control estratégico, como una de las funciones administrativas que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control (evaluación) es un proceso principalmente regulador de acciones" (p.149).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango o nivel
D1: Actividades de dirección	Capacidad de liderazgo.	1		
	Toma de decisiones	2		
	Evaluación del desempeño	3,4,6		
	Resolver conflictos	5		
D2: Actividades de organización	Estructura Organizacional	7		
	Misión de la institución	8		
	Visión de la institución	9		
	Estructura Organizacional	10	Nunca (1)	
	Objetivos institucionales	11		
	Procesos administrativos	12	Casi nunca (2)	General
	Necesidades futuras de personal	13,14	A veces (3)	Bajo (24 - 55)
D3: Actividades de comunicación	Proactividad	15	Frecuentemente (4)	Medio (56 - 88)
	Integración	16		
	Destrezas	17,18	Muy frecuentemente (5)	Alto (89 - 120)
	Relaciones optimas de Comunicación	19		
D4: Actividades de evaluación estratégica	Instrumentos de evaluación	20		
	Indicadores para el Seguimiento y evaluación de la gestión.	21		
	Cumplen las metas y Objetivos	22		
	Desempeño laboral metas establecidas	23,24		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ACTIVIDADES DE DIRECCIÓN								
1	Considera Ud. que los funcionarios de su oficina tienen capacidad de liderazgo.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que los directivos consultan a los técnicos (profesionales y administrativos), para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. que los objetivos para la evaluación del desempeño tienen relación con los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que los funcionarios y equipo técnico demuestran competencias para la mejora de la gestión.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que la dirección de la institución es capaz de resolver conflictos que se puedan suscitar entre los trabajadores	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. que los trabajadores de la institución tienen competencias para el puesto laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN								
7	Considera Ud. que la Estructura Organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. importante conocer la misión de la institución.	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. importante conocer la visión de la institución.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. que la Estructura Organizacional diseñada contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que la asignación y distribución de cargos responde a los requerimientos de los procesos.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficiencia y eficacia.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. que la Entidad ha previsto sus necesidades futuras de personal	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que la Estructura Organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN								
15	Considera Ud. que el personal es proactivo	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que el personal se integra con mayor facilidad cuando se trata de trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que el personal demuestra sus saberes y conocimientos individuales.	✓		✓		✓		
18	Considera Ud. que los funcionarios tienen destrezas para sus puestos laborales.	✓		✓		✓		
19	Considera Ud. que todo el personal mantiene relaciones optimas de comunicación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA								
20	Considera Ud. que la institución cuenta con instrumentos de evaluación que permitan identificar problemas dentro de la institución.	✓		✓		✓		
21	Considera Ud. que los procesos cuentan con indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión.	✓		✓		✓		
22	Considera Ud. que en la entidad los trabajadores cumplen las metas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
23	Considera Ud. que los trabajadores perciben que su desempeño laboral	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
24	contribuye a la mejora de la gestión. Considera Ud. que las reuniones periódicas permiten revisar las metas establecidas.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mrs. CRISTINA MENDOZA MORAN J. DNI: 20164394

Especialidad del validador: Gestora en el Servicio de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Junio del 2017



 Firma del Experto Informante.

Anexo 9: Artículo científico

1. TÍTULO

El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel - 2017

2. AUTORA

Br. Luz Elena Basurto Yamani.

Correo electrónico: luzelenaby@hotmail.com

3. RESUMEN

“El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud-San Miguel-2017” el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017.

Fue un estudio básico, descriptivo con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional y transversal. Se empleó el método hipotético deductivo. Se encuestó a 87 trabajadores de la oficina de abastecimiento del SIS empleando instrumentos validados y confiables (Clima laboral: SP-CL = alfa Cronbach 0,959 y DA de Torres (2016) = alfa de Cronbach. 0,807). Para el análisis de datos se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman (0,05).

Existió relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y baja ($r=0,293$). De manera similar se determinó que hubo relación entre el involucramiento laboral y el desarrollo de actividades en esta oficina, siendo una relación positiva y baja ($r=0,237$). Existió relación entre la supervisión y el desarrollo de actividades, siendo una relación positiva y baja ($r=0,342$). Se encontró relación entre la Comunicación y el desarrollo de actividades, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,557$). Asimismo hubo relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de actividades, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,512$). Finalmente hubo relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva y moderada ($r=0,510$).

4. PALABRAS CLAVE

Clima laboral, Desarrollo de actividades.

5. ABSTRACT

"The work climate and the development of activities of Comprehensive Health Insurance-San Miguel-2017" the objective of the study was to determine the relationship between the working environment and the development of activities in the office of supply of Comprehensive Health Insurance - San Miguel - 2017. It was a basic, descriptive study with a quantitative approach, a non-experimental, correlational and transversal design. The deductive hypothetical method was used. 87 workers from the SIS supply office were surveyed using validated and reliable instruments (Labor Climate: SP-CL = alpha Cronbach 0,959 and Torres DA (2016) = Cronbach's alpha, 0,807). For data analysis, the Rho Spearman correlation test (0.05) was used.

There was a relationship between self - actualization and the development of activities in the office of supply of Comprehensive Health Insurance - San Miguel - 2017, being a positive and low relation ($r = 0.293$). Similarly, it was determined that there was a relationship between labor involvement and the development of activities in this office, being a positive and low relation ($r = 0,237$). There was a relationship between supervision and activity development, with a positive and low relation ($r = 0.342$). The relationship between communication and activity development was found to be positive and moderate ($r = 0.557$). There was also a relationship between working conditions and the development of activities, with a positive and moderate relationship ($r = 0.512$). Finally, there was a relationship between the work climate and the development of activities in the office of supply of the Comprehensive Health Insurance - San Miguel - 2017, being a positive and moderate relation ($r = 0.510$).

6. KEYWORDS

Labor climate, Development of activities.

7. INTRODUCCIÓN

"El clima laboral y su relación en el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud-San Miguel-2017" cuyo desarrollo permitió determinar la

relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades de la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud, como Organismo Público Ejecutor (OPE) del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no tienen acceso a un seguro de salud, anteponiendo a las poblaciones vulnerables que se encuentran en pobreza y pobreza extrema.

El sector salud, hoy en día es uno de los que podemos evidenciar la carencia de estrategias que puedan beneficiar a la población, es por esto que resulta sumamente importante que el personal que brinda servicios a la población pueda hacerlo con compromiso, y esto depende de cómo se desarrolla el clima laboral en una entidad, conocer sectores en el cual se pueden

El clima laboral tal como lo describe 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.88). Asimismo Chiavenato (2004) sobre el clima laboral manifestó: Es todo aquel medio interno y/o atmósfera que nace de la psicología, por ende es una característica de las organizaciones, y guarda relación tanto con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes. Desde luego, involucra los factores estructurales ya sea tipo de organización, tecnología empleada, políticas institucionales, metas operacionales, reglamentos internos; destacándose también las actitudes sociales que pueden ser motivados o sancionados (p. 321).

Desarrollo de actividades, Chiavenato (2009) indica: Los procesos de organización de recursos humanos abarcan la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el cargo. Empieza por obtener en el mercado a las personas necesarias, colocarlas e integrarlas a la organización para que ésta pueda garantizar su continuidad o desempeño. El paso siguiente es organizar el trabajo de las personas dentro de la organización. Esto significa que, una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas en sus puestos y evaluar su desempeño. De esta manera, lo que sigue a la provisión de recursos humanos es el proceso de organización de las personas (p. 166). Asimismo,

el desarrollo de las actividades se refiere al desenvolvimiento específico de cada fase funcional de la organización de acuerdo a la funcionalidad asignada a cada trabajador, las mismas que tienen como meta final la consecución de las metas institucionales plasmadas en su plan estratégico. Por lo general es la labor que se atribuye a los puestos simples y repetitivos. (Chiavenato, 2009, p. 168).

Vera y Zamudio (2013), realizaron una investigación acerca del Clima organizacional de enfermería en los Hospitales Regionales del Instituto de Previsión Social, que tuvo como finalidad dimensionar la aprehensión del clima organizacional del departamento de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, fue un estudio cuantitativo, descriptivo y analítico, con una muestra de 188 enfermeras, utilizaron la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento). Al concluir la investigación se pudo evidenciar que las enfermeras se encuentran satisfechas en el lugar de trabajo ejerciendo la especialidad que tengan. En lo que concierne a la infraestructura se pudo señalar que esta no es la más idónea para el desarrollo de sus actividades (15%), y en cuanto a las relaciones interpersonales se dedujo que un 50% manifiestan que no se compenetran entre sí, asimismo se evidencio que no existe equidad en cuanto al salario de los trabajadores.

En todo caso, para efectos de determinar las dimensiones a utilizar en el presente trabajo, hemos revisado lo que indican diferentes autores, las cuales podemos indicar:

Para la variable Clima laboral, según Palma (2004) indico que existen cinco factores tales como: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Para la variable desarrollo de actividades, Chiavenato (2009) señalo las actividades de dirección, actividades de organización, actividades de comunicación y actividades de evaluación estratégica.

El objetivo de este trabajo es Determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel

METODOLOGÍA

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 Bautista, 2010)

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

El diseño fue no experimental, analítico, (descriptivo correlacional) transversal, porque no hubo manipulación de variables, observando naturalmente los fenómenos o hechos, es decir tal y como ocurren en su contexto real, social. Es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. (Tamayo, 1995, p. 130).

La población, dado que el presente estudio se realizó en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud (SIS), teniendo un total de 79 personas.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al* (2010) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 154) Así, Flick (Citado por Hernández *et al.* 2010) indicó que la encuesta es una técnica masiva de recolección de datos, en donde el anonimato es importante para asegurar la veracidad de la información recolectada.

El instrumento a utilizar fue para la variable clima laboral: Escala de Clima laboral CL-SPC (Sonia Palma Carrillo), para la variable desarrollo de actividades: Cuestionario de Desarrollo de actividades, adaptado de Torres, M. L. (2016) en base a los preceptos de Chiavenato (2009).

El análisis de los datos recogidos se efectuó mediante estadísticos descriptivos y el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

8. RESULTADOS

Previamente al contraste de la hipótesis general se tuvo el siguiente cruce de variables:

Tabla 1.

Frecuencias de los cruces de las variables Clima laboral y desarrollo de actividades

Clima Laboral	Desarrollo Actividades					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0,00	2	2,30	0	0,00
Regular	2	2,30	40	45,98	7	8,05
Bueno	2	2,30	9	10,34	25	28,74

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se distinguió que la frecuencia más alta se dio en la intersección entre el nivel medio y regular del desarrollo de actividades y el clima laboral respectivamente, con un 45,98%. La siguiente frecuencia más alta fue la intersección de los niveles Alto y Bueno de las mismas variables con un 28,74%.

9. DISCUSIÓN

En la descripción de los datos se observó una tendencia mayoritaria en la categoría central en las dos variables con tendencia definida hacia la categoría superior. Esto es coherente con la realidad observada en el sentido que muchos de los encuestados fueron previamente observados y, de acuerdo a lo planteado en la situación problemática por Brunet (2011) “el clima laboral es un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan con sus empleados” (p.19); observando que lejos de tener tendencia alta, 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. En este resultado salta a la vista la necesidad de ahondar esta descripción pero bajo nuevos enfoques de investigación cualitativa, como lo planteó Obreque (2015). En esa perspectiva,

es de entender el resultado obtenido en la primera hipótesis específica, en donde se demostró la relación entre la autorrealización y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva débil ($r=0,293$), lo que conllevaría a pensar que habrían factores motivacionales intrínsecos que participan en los resultados del desarrollo de actividades, situación que podría ser abordada por futuros trabajos de investigación.

En todo caso, los resultados de la investigación efectuada permiten verificar que la hipótesis planteada se ha confirmado, es decir, se ha demostrado la existencia de una relación directa entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del SIS.

10. CONCLUSIONES

Al final podemos concluir que: Existe relación entre el clima laboral y el desarrollo de actividades en la oficina de abastecimiento del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017, siendo una relación positiva moderada y fuerte ($r=0,510$)

Se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula.

11. REFERENCIAS

- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en la Organizaciones*. Trillas: México.
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill – Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ma ed.). México D.F.: McGraw-Hill-Interamericana.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis de postgrado). Santiago, Chile: Universidad de Chile.

- Palma, S. (2004). *Manual Escala Clima Laboral CL - SPC* . Lima: Cartolan E.I.R.L.
- 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 maestría). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: <http://goo.gl/EP3G8Q>
- Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES
- Vera, M. y Zamudio, A. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Artículo original: Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2):45 - 52.*