



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD
del Hospital II Moquegua, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Olga Lidia Arenas Rivera

ASESOR:

Dr. Dulio Oseda Gago

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ– 2018

DEDICATORIA

A Dios por protegerme, darme salud y estar siempre conmigo.

A mi madre Antonia, por darme la vida, porque siempre me apoyas en todo lo que emprendo.

A mis queridos hijos Camila y Santiago por ser el motor y la fuerza inspiradora para cada día ser mejor

Olga

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar esta Maestría.

A cada uno de mis maestros de la maestría por las enseñanzas brindadas.

Olga.

DECLARACION JURADA

Yo, Olga Lidia Arenas Rivera, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI: 04435800, presentando la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por 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 al 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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mis acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 18 de agosto de 2018.



Br. Olga Lidia Arenas Rivera
DNI N° 04435800

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, pongo a vuestra consideración el presente informe de investigación titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018”, con el propósito de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

El presente informe de investigación cuenta con siete capítulos, el Capítulo I trata sobre la introducción donde se precisa los antecedentes, formulación del problema, objetivo e hipótesis. El Capítulo II trata sobre el método donde se detalla las variables de estudio y la metodología de la investigación. El Capítulo III que trata sobre los resultados de la investigación, el Capítulo IV sobre la discusión de resultados, el capítulo VI sobre las conclusiones y por último el Capítulo VI de las recomendaciones. Al término capítulo VII se adjuntan las referencias bibliográficas.

La Autora.

ÌNDICE

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Indice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. METODO	32
2.1 Diseño de la Investigación	32
2.2 Variables y operacionalización	32
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Método de análisis de datos	38

2.6 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalizacion de variables

Anexo 3: Cuestionario

Anexo4: Ficha de Validación de expertos

Anexo 5: Fiabilidad de Alfa de Cronbach

Anexo 6: Barenos

Anexo 7: Base de Datos

Anexo 8: Constancia de Aplicación

Anexo 9: Evidencias Fotográficas

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Variable Clima organizacional	41
Tabla 02: Liderazgo	43
Tabla 03: Comunicación	44
Tabla 04: Motivación	45
Tabla 05: Capacitación	46
Tabla 06: Relaciones interpersonales	47
Tabla 07: Variable desempeño laboral	48
Tabla 08: Satisfacción al cliente	49
Tabla 09: Labor en equipo	50
Tabla 10: Logros laborales	51
Tabla 11: Crecimiento personal	52
Tabla 12: Coeficiente de correlación hipótesis general	54
Tabla 13: Coeficiente de correlación hipótesis específica 1	55
Tabla 14: Coeficiente de correlación hipótesis específica 2	56
Tabla 15: Coeficiente de correlación hipótesis específica 3	57
Tabla 16: Coeficiente de correlación hipótesis específica 4	58
Tabla 17: Coeficiente de correlación hipótesis específica 5	59

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Variable Clima organizacional	42
Figura 02: Liderazgo	43
Figura 03: Comunicación	44
Figura 04: Motivación	45
Figura 05: Capacitación	46
Figura 06: Relaciones interpersonales	47
Figura 07: Variables desempeño laboral	48
Figura 08: Satisfacción al cliente	49
Figura 09: Labor en equipo	50
Figura 10: Logros laborales	51
Figura 11: Crecimiento personal	52

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. La hipótesis es: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Como metodología de la investigación podemos indicar que se realiza un estudio con un diseño correlacional, no experimental. La investigación es aplicada, y se ha empleado la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios de encuesta para comprobar los niveles de correlación entre dichas variables de estudio.

Los resultados han sido analizados en el programa estadístico SPSS V.23 Como resultado de esta investigación se ha encontrado un coeficiente de correlación positiva media de 0,562 y altamente significativa con un p-valor = 0,000 <0,01 entre el Clima Organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, siendo confirmada la hipótesis.

Palabras clave:

Clima Organizacional, desempeño laboral, liderazgo, comunicación, capacitación.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the relationship between the Organizational Climate and the work performance in the employees of the administrative office of ESSALUD Hospital II Moquegua, 2018. The hypothesis: There is a direct and significant relationship between the organizational climate and the work performance work performance in the employees of the administrative office of ESSALUD Hospital II Moquegua, 2018.

As research methodology we can indicate that a study is carried out with a correlational, not experimental, design. The research is applied, and the survey technique has been used and as instruments the survey questionnaires to verify the levels of correlation between these study variables.

The results have been analyzed in the SPSS V.23 statistical program. As a result of this research, an average positive correlation coefficient of 0.562 and highly significant with a p-value = 0.000 <0.01 was found between the Organizational Climate and work performance in the collaborators of the administrative office of ESSALUD of Hospital II Moquegua, 2018, the hypothesis being.

Keywords:

Organizational climate, job performance, leadership, communication, training.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Dentro de un análisis a nivel internacional partiendo de las premisas establecidas por Velásquez (2015), quien se interesa por identificar el nivel del clima organizacional, debido a que la organización tenía los resultados esperados básicamente porque las personas no se encontraban en el puesto correcto y/o adecuado, haciendo así caso omiso en cuanto a las expectativas y capacidades individuales que presentaba cada trabajador, la falta de motivación también era otro factor, se limitaba el nivel de fortalecimiento profesional, lo cual minimiza el cumplimiento de los objetivos de la institución, demostrando así que esta es una problemática que se presenta en diversas instituciones a nivel internacional, lo cual conlleva a poder hacer un análisis respectivo para poder superar estos inconvenientes y poder sacar adelante con eficiencia y eficacia el desarrollo de las instituciones.

A nivel nacional, podemos indicar el nivel de semejanza que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los últimos años, ya que las instituciones públicas afrontan cambios constantes debido a las leyes, normas, avances tecnológicos, y las comunicaciones. Entendiéndose que las instituciones públicas, no identifican y menos desarrollan las ventajas competitivas, por tanto, el servicio que brindan es deficiente, en este caso las relaciones interpersonales son limitadas en las instituciones, falta de confianza para tomar decisiones ante la ausencia de un funcionario, todo esto conlleva a presentar un nivel de desempeño laboral bajo en una institución determinada. Larico (2015).

Diversas Entidades desisten en progresar porque no promueven un agradable ambiente laboral sencillamente porque no se les incluyen en la toma de decisiones a los administradores y subordinados por igual, a consecuencia de ello, baja el entusiasmo del personal nuevo que ingresa a

la institución con ganas de aportar ideas nuevas, mejorar la productividad, ante esta situación, se viene el sentimiento de desánimo del trabajador.

Por consiguiente, se considera que el Clima Organizacional influye considerablemente en los resultados de la institución. Por ello es muy importante abordar el tema mediante el cual se podrá comprobar si el Clima Organizacional de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, repercute en el desempeño laboral de los colaboradores.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes a nivel internacional:

Según, Bueso (2016) realizó la tesis denominada "*La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte*", en la Universidad Tecnológica de Honduras, para optar el grado profesional de magister en dirección de recursos humanos, teniendo como objetivo medir la relación de Clima organizacional y satisfacción laboral de los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan. El diseño de la investigación utilizada es la no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlas. El enfoque de la Investigación es correlacional, transversal. Se concluyó que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable; es decir, si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados.

Pérez, A. (2009), el estudio realizado fue "*Propuesta de un sistema para evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera*", en el Instituto Politécnico Nacional, México; para optar el grado académico de maestro en ciencias en administración, teniendo como objetivo evaluar el

nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa, utilizándose para lo cual los test respectivos para la evaluación de la variable desempeño laboral, el tipo de estudio fue descriptivo no experimental, llegándose a las siguientes conclusiones que al evaluar el desempeño laboral, se convierte en un práctica adecuada para mejorar los recursos humanos, lo que permite controlar y dirigir al personal de la forma más justa, y que permitir comprobar durante los procesos de selección de personal la eficacia de los mismos, también sobre el clima laboral proporciona datos para mejorar el ajuste entre el puesto y la persona, rediseño, adaptación y rotación de puestos, permitiéndonos conocer las motivaciones, expectativas y capacidades individuales de las personas para situar a los trabajadores de forma adecuada. Además, nos permite establecer planes de desarrollo profesional según el potencial de los trabajadores, revisar el cumplimiento de objetivos anteriores y establecer objetivos individuales, identificar las fortalezas y debilidades.

Según Velásquez (2015), ejecuto la tesis de Maestría: "*Clima Organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos Nuevo León México*", en la Universidad de Montemorelos, México. Con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa y transversal. La población utilizada para el presente estudio es de alrededor de 200 empleados la muestra quedó conformada por 143 empleados de Hitachi Chemical. Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos: el primero, para medir la calidad del clima organizacional percibido, conformado por 17 ítems y una confiabilidad de 0.948; el segundo, enfocado a medir el grado de satisfacción laboral percibido, conformado también por 15 ítems y una confiabilidad de 0.926. Conclusión, se logró determinar que el clima organizacional es un predictor fuerte de la satisfacción laboral percibida por los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México. Se puede afirmar que, cuanto mejor

sea la calidad del clima organizacional que experimentan los empleados, mejor y mayor será el grado de la satisfacción laboral.

Antecedentes a nivel Nacional

Lirico, R. (2015) realizó una investigación denominada “*Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*”, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez para optar el grado académico de magister en administración, teniendo como objetivo establecer la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad. El diseño de investigación utilizado fue el descriptivo correlacional, el tipo de investigación es el hipotético deductivo, La población fue de 635 trabajadores entre nombrados y contratados que se utilizaron como población, seleccionando 182 trabajadores como muestra. Las conclusiones del estudio fueron: existe vinculación significativa entre el desempeño laboral y los factores motivadores, también hubo significativa relación entre el cumplimiento de responsabilidad y las remuneraciones del mínimo vital, esta relación influye en el desempeño laboral significativamente; así como los incentivos como carta de felicitación, resoluciones y capacitación; asimismo entre la estima (autorrealización y amor al trabajo) y condiciones del ambiente físico existe alto % de vinculación directa, lo cual también influye en el desempeño del personal de la Entidad.

Arce & Malva, (2014) ejecutó la tesis de Maestría: “*El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*” en la Universidad Católica sede Sapientiae, Huari-Perú. Para optar el grado académico de magister en educación con mención en gestión e innovación educativa, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se realizó con una muestra no probabilística de 48

trabajadores entre directivo, jerárquico, docente y administrativos. La evidencia se recogió mediante un cuestionario de 35 ítems, cuya validez se verificó recurriendo a juicio de expertos, con una opinión favorable del 86%; la confiabilidad se constató mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, que arrojó $\alpha = .944$ (excelente confiabilidad). Llegando a la siguiente conclusión, los resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari existe una alta correlación ($= .790^{**}$), significativa al $.000$ ($**p < .01$). Estos resultados permitirán tomar decisiones e idear crear estrategias para mejorar el entorno laboral en el que se desenvuelven los trabajadores.

Pelaes, O. (2010), muestra la investigación: "*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*", tesis para optar el grado de doctor en ciencias administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Donde se tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente, se trabajó con una muestra de 200 empleados de la empresa telefónica del Perú, el instrumento utilizado fue el cuestionario para ambas variables en estudio, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional no experimental, presentándose las siguientes conclusiones que surgen del examen dirigido a la satisfacción laboral de los docente de inglés de la instituciones educativas privado Santa Margarita de Surco, Lima - Perú, considerando que se completó una investigación del clima organizacional sobre la satisfacción del consumidor en la organización Telefónica del Perú. Demuestra las conclusiones generales que lo acompañaban Se confirmó la Hipótesis 1 particular, expresando que existe una conexión inmediata entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del consumidor en la organización de Telefónica del Perú. La relación fue 0.64. A medida que se mejora las relaciones entre los servidores, correlativamente mejora la satisfacción del consumidor. Se verificó la hipótesis particular 2 que proponía que hay una

relación inmediata entre ambas variables. La relación fue 0.81. A medida que el estilo de administración basado en la equidad y participación mejora, mejorara la satisfacción del consumidor. Se verificó la Hipótesis 3 particular, expresando que existe una conexión inmediata entre clima organizacional (Área de Significado de Pertenencia) y la satisfacción del consumidor. La conexión fue 0.62. A medida que la sensación de tener un lugar se expande, la organización mejora de manera correlativa la satisfacción del consumidor. Se verificó la Hipótesis Particular 4, existe una conexión inmediata entre el clima organizacional (Área de Remuneración) y la satisfacción del consumidor. La conexión fue 0.56. A medida que aumenta el nivel de pago del especialista, correlativamente mejorar manera correlativa la lealtad del consumidor. Se verificó la Hipótesis Particular 4, existe una conexión inmediata entre clima organizacional (Área de Remuneración) y la satisfacción del consumidor. La conexión fue 0.56. A medida que aumenta el nivel de remuneración del especialista, correlativamente mejora la satisfacción del consumidor.

Antecedentes a nivel Local

(Chirinos y Linares, 2014), en Moquegua (Perú), realizaron una tesis denominada "*Clima organizacional y desempeño laboral en el I.S.T.P José Carlos Mariátegui*", para optar el grado de magister en educación con mención en docencia y gestión educativa, en la universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en el instituto. Se trabajó con una muestra de 56 personas, sobre la base de un diseño de investigación no experimental correlacionar. Para efectos del trabajo de campo, se utilizaron una batería de cuestionarios. Conclusiones, Se tiene que el clima organizacional del I.E.S.T.P. José Carlos Mariátegui se percibe como insatisfactorio, mientras que el desempeño laboral se percibe en el nivel medio. Se encontró asimismo que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. De esa manera, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral, de modo que las unidades de

análisis que perciben el clima organizacional como satisfactorio tienen mayor probabilidad de alcanzar un alto desempeño.

Zeballos(2016) realizó un estudio denominado “*Desempeño laboral y eficacia organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*”, para optar el grado de magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional. Se trabajó con una muestra de 32 funcionarios de la Gerencia Municipal. Y se aplicaron dos tipos de instrumentos: una escala gráfica con puntuaciones, la Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral, instrumento que a nivel local ya se había aplicado en algunos estudios anteriores; y un cuestionario con escalamiento Likert, la Escala de Eficacia Organizacional, que se trata de una adaptación realizada por la autora en torno a la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional. Las conclusiones del estudio refieren el hallazgo de relación directa entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la perspectiva de usuario ($r = 0,542^{**}$), en la perspectiva de crecimiento ($r = 0,610^{**}$), en la perspectiva económica ($r = 0,632^{**}$), y en la perspectiva de procesos internos ($r = 0,436^{**}$); y, en forma general, relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional ($r = 0,637^{**}$).

Huacán (2015) realizó un estudio “*Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en la ciudad de Moquegua (Perú)*”, para optar el grado académico de magíster en gestión pública, en la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Se trabajó con una muestra de 102 personas, extraído de una población de 147 trabajadores administrativos con estabilidad laboral (nombrados, con contrato indeterminado o con contrato por más de seis meses). Conclusiones, se identificó una cultura organizacional que califica como indefinida (45,5%) ambivalente (41,6%),

razón por la cual no se articula con el propósito de crecimiento de la institución. El desempeño del trabajador se caracteriza por que se distribuye en los niveles bajos de la variable: 58,4% en el nivel bajo y 41,6% en el nivel medio. El análisis de la relación entre las variables verificó la relación entre las variables ($r = 0,776^{**}$) y entre la cultura organizacional, y las dimensiones del desempeño laboral: entre cultura organizacional y rendimiento laboral ($r = 0,697^{**}$); entre cultura organizacional y competencia laboral ($r = 0,426^{**}$); y entre cultura organizacional y responsabilidad laboral ($r = 0,701^{**}$).

1.3 Teorías relacionadas al tema

Clima Organizacional: LitwinyStringer(1968) define al clima organizacional “Como el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja ”citado por (Velasquez, 2015 p.3), Además, estos autores agregan que las percepciones influyen en el comportamiento de los trabajadores.

Sobre el clima organizacional Caravelo, (2004) nos dice: “Es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” citado por (Bueso,2016, p. 24).

Según Caligiore y Díaz (2003),nos dice“ El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación estilos de liderazgo, entre otros ”citado por (Velasquez, 2015 p.3).

Esto quiere decir que todos los componentes mencionados anteriormente enmarcan un clima específico donde ganan sus propias cualidades que, sin lugar a dudas, presenta la identidad de una asociación e impacta la conducta de los individuos en el trabajo.

Chiavenato, (2011, p. 49) define el Clima Organizacional: “Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento”. citado por(Montalvo, 2014 p.5).

Para Arce & Malvas, (2014, p. 29)“Es posible que en la formación del clima organizacional intervengan factores estructurales tales como la organización interna, las políticas establecidas, las características individuales de los trabajadores y la relación interpersonal que se produce en el ambiente de trabajo”.

Entre las dimensiones del clima organizacional tenemos al Liderazgo:Stoner, (2006) nos dice:“Proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo”. citado por(Bueso, 2016, pág. 15).Esto implica al individuo que tiene habilidades, características de coordinación, planificación de una reunión de individuos, que sus seguidores toman, por ejemplo, que tiene objetivos claros y destinos del establecimiento.

Stoner, (2006) nos dice sobre la Comunicación: “Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de transmisión de mensajes simbólicos”. Citado por (Bueso, 2016 p. 15). Es importante para compartir ideas, mensajes, opiniones que nos ayuda a interrelacionarlos entre personas.

Koontz, (2004) nos dice sobre la motivación: “Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”. Citado por (Bueso, 2016 p. 15).Es un sentimiento que surge a consecuencia de estímulos positivos que conlleva a lograr las metas trazadas.

Dessler, (2009) nos dice sobre las capacitaciones: “Proceso para enseñar a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo”. Citado por (Bueso, 2016 p. 15).Es un medio por la cual las personas adquieren conocimiento, técnicas, habilidades para que su trabajo sea más eficiente y poder desempeñarse para el logro de los objetivos.Según Bueso (2016, p.93)“Muchas veces en las organizaciones

consideran que las capacitaciones son un gasto, pero no es así es una inversión en capital humano, generando satisfacción en los empleados de esta manera se mejora la rentabilidad de la organización”. Por lo general, en las instituciones consideran que la preparación es un costo, pero no es así, es un interés en el capital humano, creando un cumplimiento representativo, contribuyendo en la resolución de problemas, decidiendo, para satisfacer sus metas, objetivos, creando pioneros, excepcionalmente calificados y personal efectivo, en esta línea, el beneficio de la asociación avanza. La preparación alienta a los trabajadores a sentirse más animados, de esta manera el clima organizacional también mejora, la organización tiene una imagen superior y las personas se sienten satisfechas de tener un lugar con un establecimiento donde se preparan y crean. Las ventajas de la preparación son numerosas en caso de que se regule con precisión y haya un seguimiento de Recursos Humanos.

Relaciones interpersonales: “si bien se puede considerar al superior como jefe del grupo, con el fin de construir la moral del grupo, también es sabido que esta no es su única función”, (Leòn, 2009 p. 33). Es cuando existe un vínculo recíproco entre dos o más personas en donde comparten, logros, inquietudes, desafíos y amor.

Desempeño laboral, Aun cuando muchos autores e investigadores han abordado recurrentemente el *desempeño laboral* en una importante cantidad de textos y artículos tanto académicos como no académicos, y se habla incluso de la evaluación del desempeño, proporcionando con ello los elementos para considerarlo un constructo claramente definido en el marco del comportamiento organizacional y de la administración, lo cierto es que pocos autores han alcanzado una definición de este término. En ese sentido, a pesar de las pocas ocasiones en las que los diferentes autores se deciden a proponer una definición del desempeño laboral, aquí se recogen algunas definiciones que contribuyen a clarificar el significado de este término:

Chiavenato (2009) señala que desempeño laboral se define como el reconocimiento del individuo en torno a su propio desempeño en el ámbito laboral, identificado como una relación entre los logros reconocidos y un marco de logros considerados como criterio. Considerando esta definición, se reconoce que la noción de *desempeño laboral* implica necesariamente la concepción y delimitación de un patrón de comparación; a partir de ese patrón, se efectúan las comparaciones de cualquier medida específica que se haya tomado del desempeño de los trabajadores.

Según Araujo & Guerra (2007, pág. 67) “El desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador es el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

Por su parte, Bazán & Oliden (2012) define el desempeño laboral como el resultado productivo de las formas mediante la cual los miembros de una organización trabajan eficazmente, esto con el objetivo de alcanzar metas programadas, durante un periodo determinado de trabajo, en función de reglas básicas establecidas con anterioridad.

Asimismo Mayurí (2006) señala que el desempeño de los trabajadores es el resultado fructífero de un día de jornada de trabajo. La proposición de realizar cambios se debe realizar mediante una planificación adecuada que nos permitirá llegar hasta el resultado deseado, obteniendo un mejor desempeño en los trabajadores. Identificamos del medio: disminución del desempeño y la motivación, lo cual se deriva en ideas erróneas sobre el trabajo, mente cerrada, carencia de motivaciones adecuadas y carencia de creatividad. Comprensión del porqué del trabajo y la motivación, el hecho de que un individuo se siente motivado por algo y no hacia una cosa en particular. El desempeño, se da a través de la adquisición de nuevos conocimientos para cambiar la actitud. La motivación permite desarrollar acciones y pensamientos. Comprometerse con la práctica y acción de los hábitos que se han adoptado. Obtendré un resultado útil, a través de un desempeño laboral óptimo.

El mencionado período para el trabajo de desempeño–motivación tiene como fundamento las teorías de necesidades de Maslow; del doble facto de Herzberg; y de la motivación de McClelland.

Zeballos(2016) define el *desempeño laboral* como la “categoría que reconoce el individuo en torno a su propio desempeño, identificada en función de la relación entre los logros reconocidos y los logros considerados como criterio, en dos áreas de evaluación: la idoneidad o adecuación del trabajador al cargo que ocupa, y el rendimiento demostrado en ese cargo o función”.

Esta perspectiva es la que ha predominado en la concepción y evaluación del desempeño laboral en el ámbito organizacional. Se sustenta en la identificación de indicadores que se basan en el reconocimiento de las funciones que corresponden a los trabajadores de una organización, considerando los cargos, responsabilidades y tareas que, por lo general, están establecidas en los documentos normativos que regulan las actividades de la organización.

En función de esta perspectiva, los instrumentos de evaluación del desempeño que se desarrollan tienen la ventaja de su adecuación inmediata al contexto en el cual son aplicados; en ese sentido, responden eficientemente a las necesidades específicas de evaluación del desempeño que se requiere en la organización.

Sin embargo, aun cuando esta ventaja es innegable para fines de evaluación interna, la perspectiva adolece de una grave debilidad: su adecuación inmediata al contexto organizacional, que le proporciona una alta especificidad, impide que adquiera validez externa; es decir, ni la perspectiva de análisis ni los indicadores de desempeño pueden ser aplicados en otros contextos y limitan su eficacia únicamente a la organización para la cual han sido concebidos.

La perspectiva bifactorial desarrollada a principios del nuevo siglo, concibe el desempeño laboral como un conjunto de comportamientos referidos a las actividades o ejercicios laborales que se generan en el trabajador ante las responsabilidades establecidas en la organización; estos comportamientos

se extienden a lo largo de dos dimensiones bipolares: el rendimiento, que tiene una connotación cuantitativa y refiere a grandes rasgos la cantidad de producción que puede realizar el empleado en un periodo determinado y, en ese sentido, se alinea con la productividad; y la idoneidad, que algunos prefieren llamar adecuación al puesto, que refiere el ajuste o correspondencia entre las capacidades propias del trabajador y los requerimientos específicos de trabajo que demanda una actividad laboral. Esta perspectiva se ampara en la pretensión de validez de una teoría, lo cual permite su extensión y aplicación en forma universal para concebir procedimientos de evaluación del desempeño laboral. De todos modos, aun cuando la concepción de este enfoque se afianza en su sencillez y amplias posibilidades de aplicación, adolece de una debilidad de orden práctico: insuficiente evidencia empírica que valide no solo el supuesto de base, sino la estructura dimensional que se ha considerado.

La perspectiva multidimensional es una de las perspectivas que usualmente se maneja en los textos de comportamiento organizacional o gestión de recursos humanos cuando se aborda el desempeño laboral. Se basa en la identificación de una serie de indicadores de desempeño que se agrupan o se presentan en torno a un eje relativamente común, que les permite constituirse en parte de una dimensión, pero que al mismo tiempo la diferencia de otros ejes de referencia. En otras palabras, existen o se asume que existen algunas variables internas, que son lo suficientemente claras y delimitadas como para constituirse por sí mismas en pivote en torno a los cuales se reconoce un conjunto de indicadores de desempeño. Su delimitación es lo suficientemente fuerte como para que no se superponga con otras, de modo tal que cuando los indicadores se agrupan en torno a un eje definido, configuran una dimensión del desempeño.

Las dimensiones que se contemplan para la variable desempeño laboral son las siguientes:

Satisfacción al Cliente: Adecuación de las capacidades y habilidades inherentes al trabajador, que posee por naturaleza o por formación, pero que, en la medida que se adecúan a las características específicas que

demanda un puesto o cargo, le permiten cumplir eficientemente las funciones y responsabilidades que le asignan. Las acciones que definen esta dimensión son las siguientes: Precisión en actividades laborales, Contribuye a proporcionar un mejor servicio, Manejo adecuado de relaciones laborales, Mejora de rendimiento.

Así también Moliner, Berenguer y Gil (2001), menciona que el enfoque dado a la investigación del constructo satisfacción del cliente ha ido modificándose a lo largo del tiempo. De este modo, mientras en los años 60 el interés de los investigadores era fundamentalmente determinar cuáles eran las variables que intervienen en el proceso de la formación de la satisfacción, en los años 80 se va más lejos analizándose también las consecuencias del procesamiento de la satisfacción.

Westbrook y Oliver (1991), indica que los primeros estudios realizados al respecto se basaron en la evaluación cognitiva entrando a valorar aspectos como los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción.,

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como *"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"*

Labor de Equipo: Disposición por la cual un trabajador adopta una actitud de compromiso en equipo con la realización de las tareas y funciones que le corresponden. Las acciones que definen esta dimensión son las siguientes: Apoya el aprendizaje de los compañeros, Colabora en el logro de actividades con sus colegas, Genera canales de comunicación.

Según Gómez y Acosta (2003) "Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy

buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”.

Katzenbach y Smith: indica como “Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”.

Para Fainstein Héctor “Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados”.

Logros laborales: Cantidad de esfuerzo que el trabajador procura en una actividad que realiza, que se define en función de los logros que alcanza en sus funciones y en otras actividades que se le asignan. Las acciones que definen esta dimensión son las siguientes: Cumplimiento con lo encargado en el tiempo previsto, Presenta iniciativas laborales, Se preocupa por alcanzar las metas del área.

Crecimiento Personal: Disposición por la cual un trabajador persigue metas de desempeño cada vez más altas y superiores respecto de los objetivos que persigue la institución. Las acciones que definen esta dimensión son las siguientes: La capacitación en temas relacionados a su labor, Ante los problemas se mantiene posición positiva, En situaciones de conflicto, maneja adecuadamente su actitud.

Dice Peter Drucker: “El primer eslabón del éxito empresarial, es la imagen que tienen sus integrantes de ella; se llama proyección y es vital, para el logro de sus metas”. Cualquier compañía, que no tenga contemplado el desarrollo de su capital humano, tendrá un crecimiento limitado.

Así mismo, Carol Ryff, menciona que el crecimiento personal es la capacidad que tenemos las personas para aprender de nosotras mismas, dejando nuestra puerta abierta a nuevas experiencias aunque resulten un desafío.

1.4 Formulación del problema

Problema general:

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

¿Qué relación existe entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

¿Qué relación existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

¿Qué relación existe entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

¿Qué relación existe entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Con la presente investigación pretendemos contribuir con un aporte para mejorar de manera positiva la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Conveniencia. -En la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, es importante conocer si los directivos cuentan con

habilidades directivas o gerenciales para influir en sus colaboradores haciendo que trabajen con más entusiasmo para el logro de objetivos o metas de la institución.

Relevancia Social. -Resulta relevante socialmente, debido a que sus resultados beneficiaran a los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, para mejorar la prestación de los servicios a los usuarios.

Implicancias Prácticas. -El presente trabajo de investigación permitirá conocer la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua.

Valor teórico.- Con la presente investigación se estará contribuyendo con mayores conocimientos que intentan describir la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, así mismo los resultados obtenidos aportara a tener un mayor conocimiento del comportamiento de las variables del estudio y así mismo el análisis de la relación que existe entre ellas, mediante la utilización de dos cuestionarios: de clima organizacional y desempeño laboral.

Utilidad Metodológica. -La presente investigación se justifica de acuerdo a la utilidad metodológica donde se contribuirá a la definición de los conceptos, variables y su relación entre ellas, asimismo estudiar adecuadamente las dimensiones de cada variable, con relación al clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

H0: No existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Hipótesis específicas:

Existe una relación directa entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Existe una relación directa y significativa entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Existe una relación directa y significativa entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Existe una relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Determinar la relación que existe entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

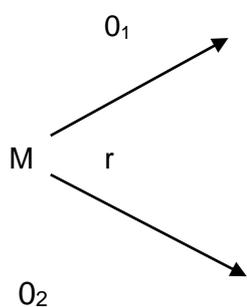
Determinar la relación que existe entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación.

En esta indagación el diseño seleccionado ha sido el correlacional. Tomando como indicio que en una indagación debe desarrollarse en condiciones específicas (ética en la investigación, transparencia en la obtención de datos, publicación de resultados).



Dónde: M: Muestra

O₁: Observación de la variable clima organizacional

O₂: Observación de la variable desempeño laboral

r: Coeficiente de correlación

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Variable 1: Clima Organizacional	<p>“Definen el clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo basado en las percepciones colectivas del agente que vive y trabaja. Además, estos autores agregan que las percepciones influyen en el comportamiento de los trabajadores”. (Velasquez, 2015 p.3)</p>	<p>“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” (Caravelo, 2004) citado por Bueso, (2016, p. 24).</p>	1.1. Liderazgo	1.1.1. Grado de orientación.	<p>Escala de medición Ordinal.</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
			1.2. Comunicación	1.2.1. Grado de comunicación.	
			1.3 Motivación	1.3.1. Altos niveles de esfuerzo.	
			1.4 Capacitaciones	1.4.1. Buen nivel de capacitaciones.	
			1.5 Relaciones interpersonales	1.5.1. Grado de relación entre los trabajadores.	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 2Desempeño Laboral	Se define como el reconocimiento del individuo en torno a su propio desempeño en el ámbito laboral, identificado como una relación entre los logros reconocidos y un marco de logros considerados como criterio. Chiavenato (2019)	Evaluación del trabajador respecto de las acciones que realiza para cumplir con las responsabilidades sus tareas.	<p>2.1 Satisfacción al cliente</p> <p>2.2 Labor de equipo</p> <p>2.3 Logros Laborales</p> <p>2.4 Crecimiento Personal</p>	<p>2.1.1 Nivel de Aprovechamiento de resultados</p> <p>2.1.2 Aporta al servicio del cliente</p> <p>2.1.3 Incorpora el tratamiento de los recursos humanos.</p> <p>2.1.4 Mejora el rigor y la equidad de las decisiones productivas</p> <p>2.2.1 Oportunidad de crecimiento en el personal</p> <p>2.2.2 Nivel de compromiso con los trabajadores.</p> <p>2.2.3 promueve el nivel de comunicación entre el personal.</p> <p>2.3.1 Respeta los tiempos establecidos.</p> <p>2.3.2 Nivel de proactividad.</p> <p>2.3.3 Nivel de responsabilidad frente a las metas.</p> <p>2.4.1 Permite espacios para la preparación personal</p> <p>2.4.2 evita ser pesimista frente a las situaciones del trabajo.</p>	<p>Escala de medición: Ordinal.</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>

				<p>2.4.3 Nivel de control emocional frente a situaciones conflictivas.</p> <p>2.4.4 Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas personales</p> <p>2.4.5 Antepone el interés institucional al personal.</p>	
--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y Muestra

Población:

La población está conformada por el total de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018.

Cuadro de Población del personal de la oficina

Ítem	Categoría	Cantidad
1	Oficina administrativa	50
	Total	50

Fuente: Recursos humanos ESSALUD 2018.

Muestra:

La muestra ha sido determinada mediante el método no probabilístico intencional, la cual queda constituida por los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018. Considerando que la población es reducida.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Técnica:

La técnica empleada fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario sobre el clima organizacional y desempeño laboral.

Instrumentos:

En la presente tesis se aplicó el cuestionario a los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018.

Escala del instrumento – clima organizacional

Para calificar el instrumento (cuestionario) se clasifican las opciones de respuestas si él fuera el caso:

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

Escala de medición – desempeño laboral

Para calificar el instrumento (cuestionario) se clasifican las opciones de respuestas si fuera el caso:

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

Validación y confiabilidad del instrumento.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, estos se obtuvieron por el método de Alfa de Cronbach.

Análisis de la variable Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	20

Análisis de la Variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20

Tabla de equivalencias de la confiabilidad

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Categorización de la confiabilidad según (Oseda, Hurtado, Chavez, & Navarro, 2018, p. 386)

La validación de los instrumentos fue determinada por el criterio de juicio de expertos y estuvo a cargo de especialistas en el rubro de instrumentos.

2.5. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva: Se utilizó el programa estadístico informático SPSS V.23 y Ms Excel 2013 para calcular los estadígrafos siguientes:

- Tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos Figuras estadísticas con programa Excel 2013.

Estadística inferencial: Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman

2.6. Aspectos Éticos

Al respecto se acopiará los datos de la muestra, anticipadamente se presentó la autorización a la entidad correspondiente para poder hacer la aplicación de los instrumentos. La operación de los datos se realizó con la máxima confidencialidad y privacidad en forma anónima, obteniendo los resultados en forma particular y por escrito.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción:

Por consiguiente demostramos el cuadro consolidado de la variable Clima Organizacional, donde se ha empleado la encuesta a la muestra de 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el cual se presente en la siguiente tabla:

Tabla 1
Niveles de la Variable 1: Clima Organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	14	28
Bueno	27	54
Muy bueno	9	18
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos

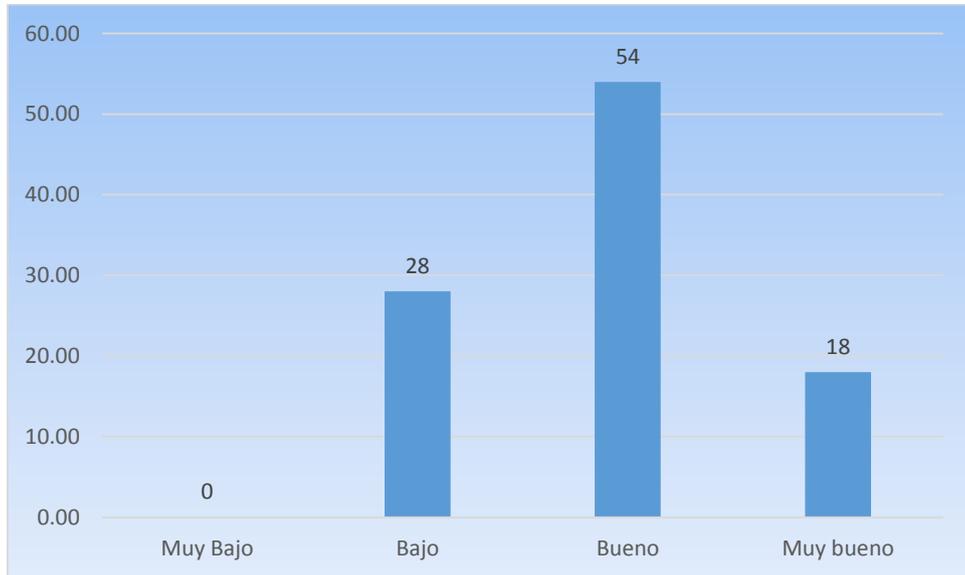
Interpretación:

Conforme la tabla y figura 1 se puede observar los niveles de la variable Clima Organizacional, que el 54% de los colaboradores perciben que el Clima Organizacional es bueno; luego el 28% perciben que el clima Organizacional es bajo; el 18% perciben que el clima organizacional es muy bueno, y 0 % percibe un clima organizacional muy bajo.

Apreciamos que el nivel del Clima Organizacional es bueno.

Figura 1

Niveles de la Variable 1: Clima organizacional



Fuente: Tabla 1.

Tabla 2
Niveles de la Dimensión 1: Liderazgo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4
Bajo	14	28
Bueno	18	36
Muy bueno	16	32
TOTAL	50	100

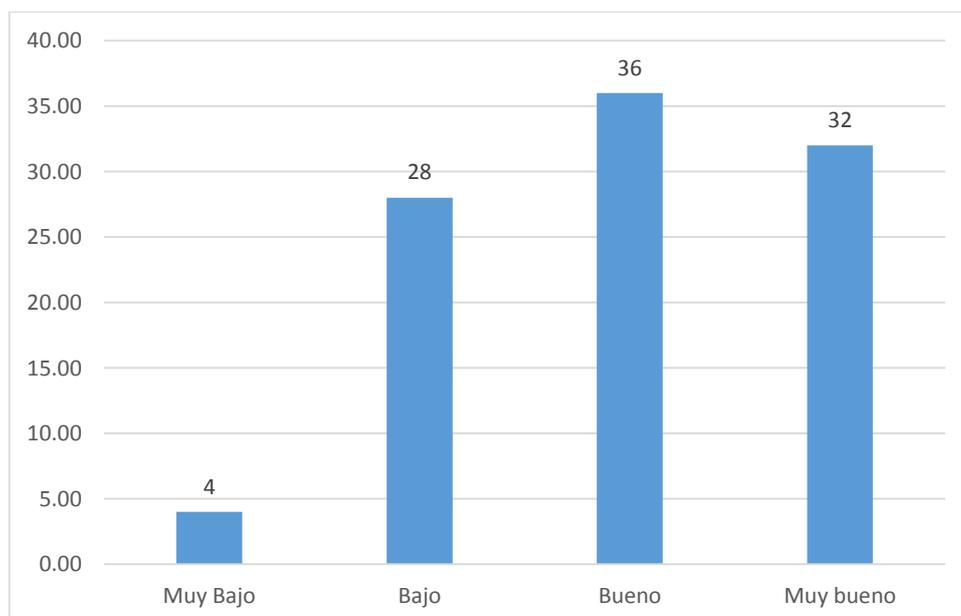
Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la tabla y figura 2 se puede evaluar que los niveles de la dimensión 1 liderazgo de la variable Clima Organizacional, el 36% de colaboradores perciben que el liderazgo es bueno; luego el 32 % perciben que el liderazgo es muy bueno; el 28% perciben que el liderazgo es bajo, y solo 4% perciben que el liderazgo es muy bajo..Se aprecia que el nivel de liderazgo es bueno.

Figura 2

Niveles de la Dimensión 1: Liderazgo



Fuente: Tabla 2.

Tabla 3
Niveles de la Dimensión 2: Comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	11	22
Bueno	30	60
Muy bueno	9	18
TOTAL	50	100

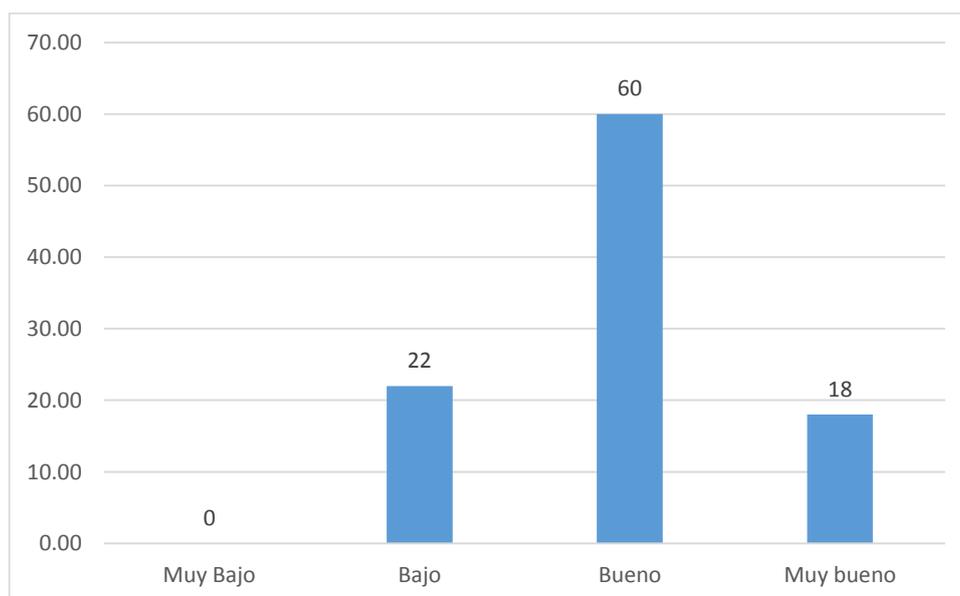
Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la tabla y figura 3 se puede evaluar que los niveles de la dimension 2 comunicacion de la variable Clima Organizacional, el 60% de colaboradores perciben que la comunicacion es buena; luego el 22% perciben que la comunicacion es bajo; el 18% perciben que la comunicacion es muy buena, y ninguno percibe que el nivel de comunicacion es muy baja. Apreciamos que hay una buena comunicacion

Figura 3

Niveles de la Dimensión 2: Comunicación



Fuente: Tabla 3.

Tabla 4
Niveles de la Dimensión 3: Motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2
Bajo	18	36
Bueno	21	42
Muy bueno	10	20
TOTAL	50	100

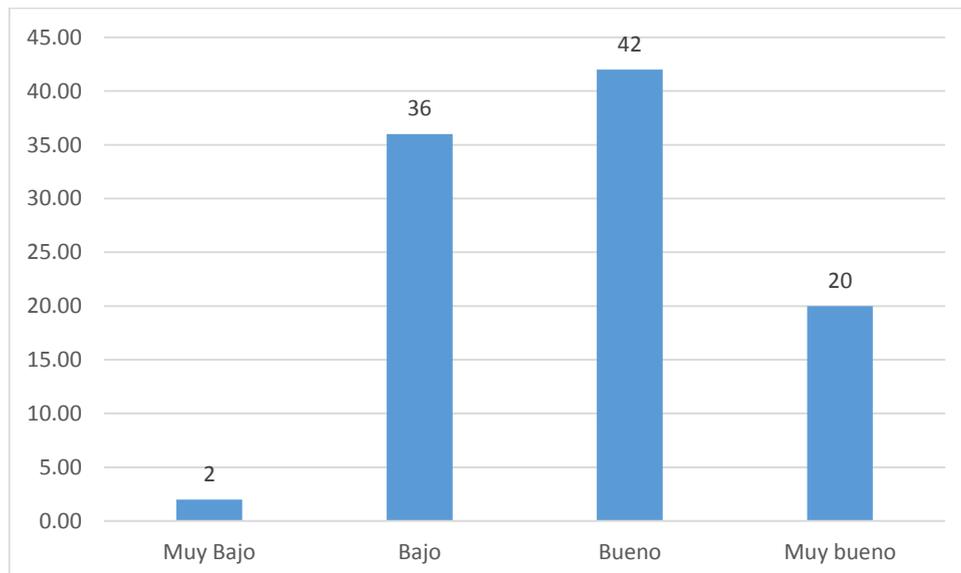
Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la tabla y figura 4 se puede evaluar que los niveles de la dimension 3 motivacion de la variable Clima Organizacional, el 42% de colaboradores perciben que la motivacion es buena; luego el 36 % perciben que la motivacion es baja; el 20% perciben que la motivacion es buena, y solo el 2% perciben que la motivacion es muy baja. Apreciamos que la Motivacion es buena,

Figura 4

Niveles de la Dimensión 3: Motivación



Fuente: Tabla 4.

Tabla 5
Niveles de la Dimensión 4: Capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	6
Bajo	27	54
Bueno	19	38
Muy bueno	1	2
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos.

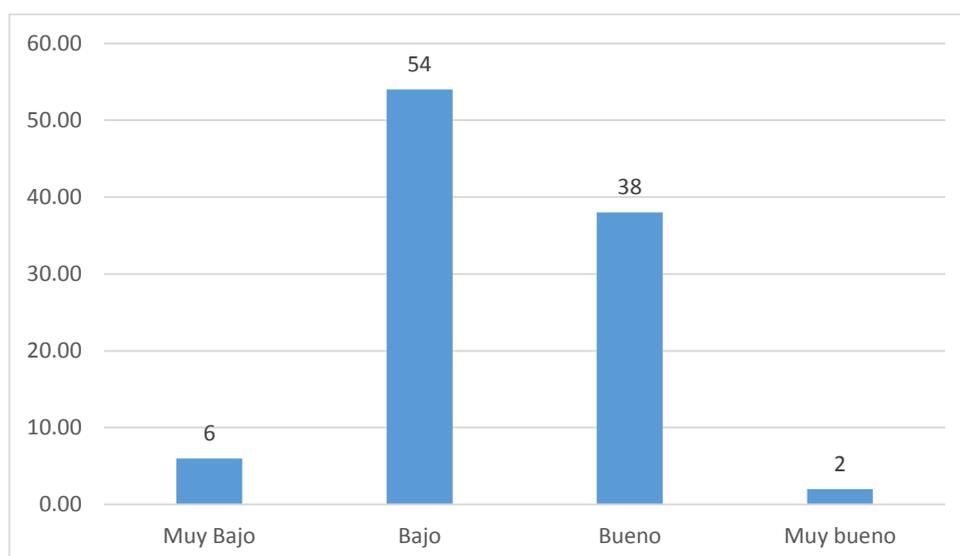
Interpretación:

Conforme la tabla y la figura 5 se puede evaluar que los niveles de la dimension 4 capacitacion de la variable Clima Organizacional, el 54% de colaboradores perciben que la capacitacion es baja; luego el 38% perciben que la capacitacion es buena, el 6% perciben que la capacitacion es muy baja, y solo el 2% perciben que la capacitacion es muy buena.

Apreciamos que el nivel de Capacitacion es bajo,

Figura 5

Niveles de la Dimensión 4: Capacitación



Fuente: Tabla 5.

Tabla 6
Niveles de la Dimensión 5: Relaciones interpersonales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2
Bajo	10	20
Bueno	20	40
Muy bueno	19	38
TOTAL	50	100

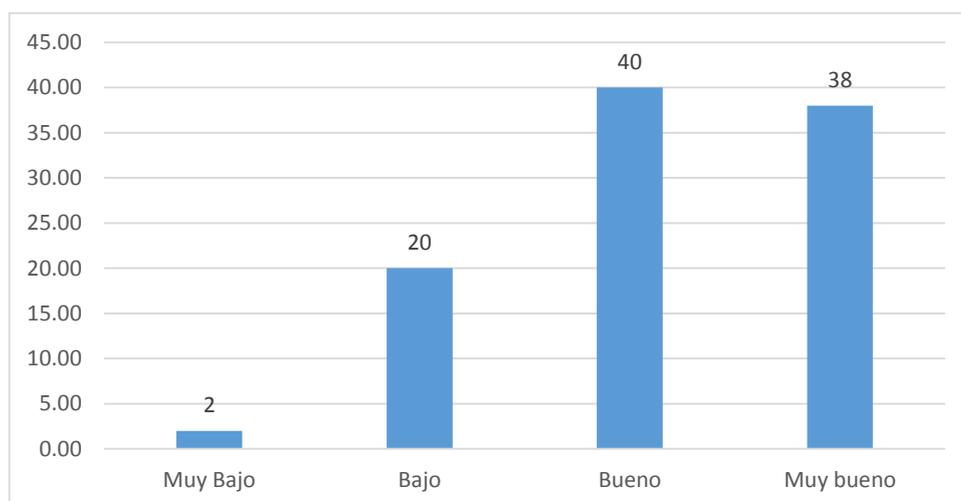
Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la tabla y figura 6 se puede evaluar que los niveles de la dimension5 relaciones interpersonales, de la variable Clima Organizacional, el 40%de colaboradores perciben que las relaciones interpersonales son buenas; luego el 38 % perciben que las relaciones interpersonales son muy buenas, el 20% perciben que las relaciones interpersonales son bajas, y solo el 2% perciben que las relaciones interpersonales son muy bajas. Se aprecia que el nivel de las relaciones interpersonales es bueno.

Figura 6

Niveles de la Dimensión 5: Relaciones interpersonales



Fuente: Tabla 6.

Tabla 7
Niveles de la Variable 2: Desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	2	4
Bueno	26	52
Muy bueno	22	44
TOTAL	50	100

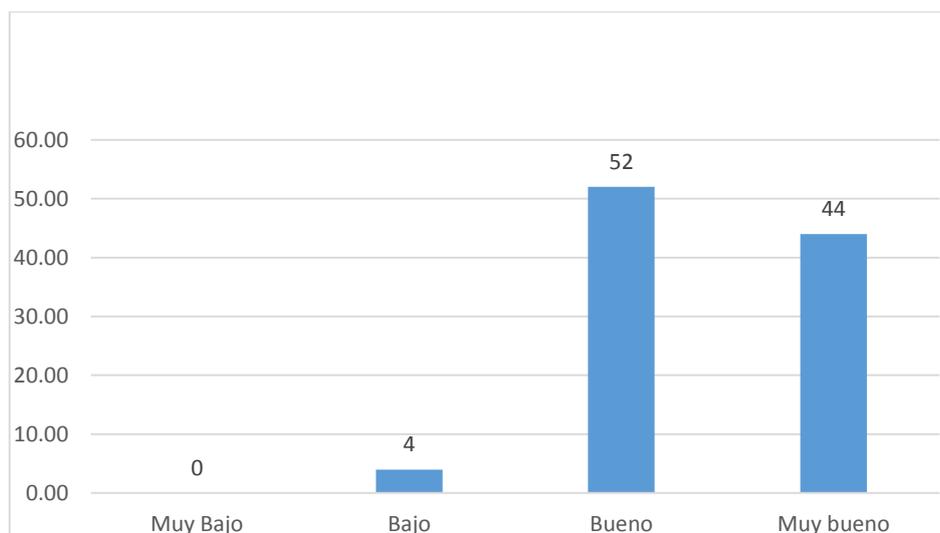
Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la tabla y figura 7, se puede evaluar que los niveles de la variable Desempeño laboral, el 52% de colaboradores perciben que el desempeño laboral es bueno; luego el 44% de colaboradores perciben que el desempeño laboral es muy bueno, el 4% de colaboradores perciben que el desempeño laboral es bajo y 0% de colaboradores percibe que el nivel de desempeño laboral es muy bajo. Se aprecia que el nivel de desempeño laboral es bueno en la organizacion

Figura 7

Niveles de la Variable 2: Desempeño laboral



Fuente: Tabla 7.

Tabla 8
Niveles de la Dimensión 1: Satisfacción al cliente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	2	4
Bueno	15	30
Muy bueno	33	66
TOTAL	50	100

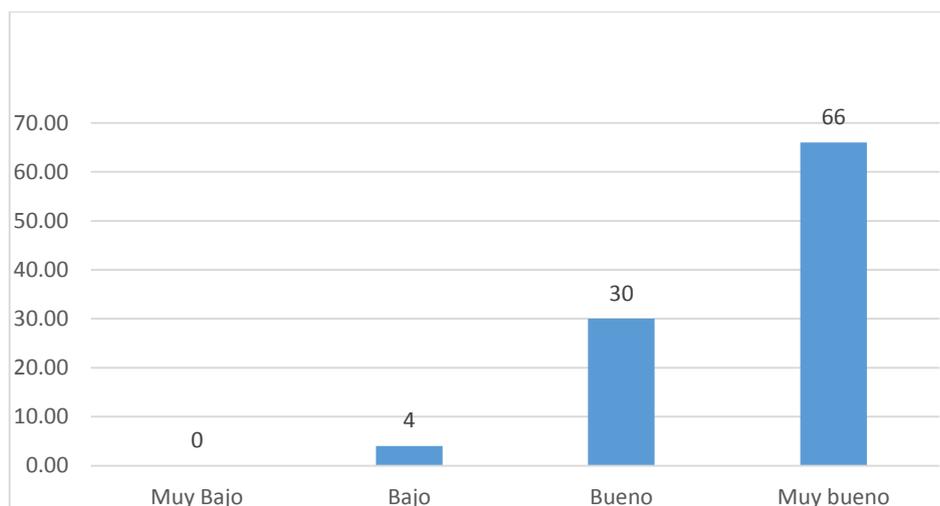
Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la tabla y figura 8, se puede evaluar que los niveles de la dimensión 1 satisfacción al cliente de la variable desempeño laboral, el 66% de colaboradores perciben que la satisfacción al cliente es muy buena; luego el 30 % perciben que la satisfacción al cliente es buena, el 4% perciben que la satisfacción al cliente es bajo y el 0% percibe que la satisfacción al cliente es muy bajo. Existe un nivel de satisfacción al cliente muy bueno.

Figura 8

Niveles de la dimensión 1: Satisfacción al cliente



Fuente: Tabla 8

.Tabla 9
Niveles de la Dimensión 2: Labor en equipo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	5	10
Bueno	19	38
Muy bueno	26	52
TOTAL	50	100

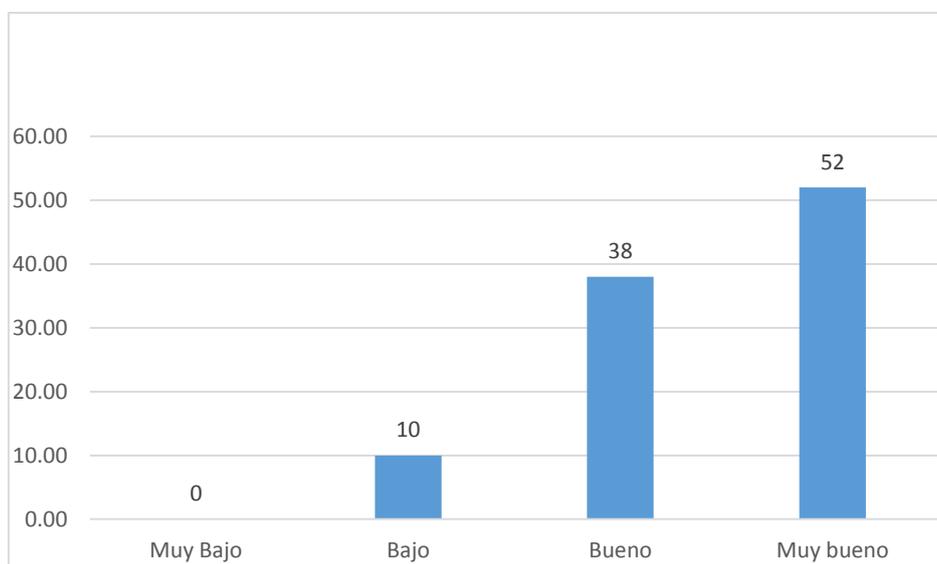
Fuente: Bases de datos.

Interpretacion:

Conforme la tabla y figura 9, se puede evaluar que los niveles de la dimension 2 labor en equipo de la variable desempeño laboral, el 52% de colaboradores perciben que la labor en equipo es muy buena; luego el 38 % perciben que la labor en equipo es bueno, el 10% perciben que la labor en equipo es baja y 0% de colaboradores percibe que la labor en equipo es muy baja. Se aprecia un nivel de labor de equipo muy bueno

Figura 9

Niveles de la dimensión 2: Labor en equipo



Fuente: Tabla 9.

Tabla 10
Niveles de la Dimensión 3: Logros laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00
Bajo	2	4.00
Bueno	23	46.00
Muy bueno	25	50.00
TOTAL	50	100.00

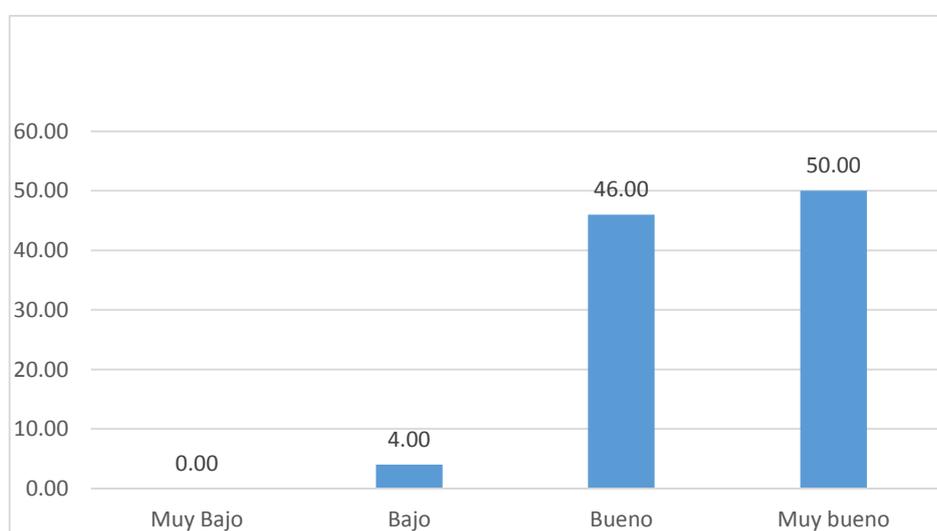
Fuente: Bases de datos.

Interpretacion:

Conforme la tabla y Figura 10, se puede evaluar que los niveles de la dimension 3 logros laborales de la variable Desempeño laboral, el 50% de colaboradores perciben que los logros laborales son muy buenos; luego el 46 % perciben que los logros laborales son buenos, el 4% perciben que las logros laborales sonbajos y el 0 % percibe que los logros laborales son muy bajos. Apreciamos que el nivel de logros laborales es muy bueno.

Figura N° 10

Niveles de la dimensión 3: Logros laborales



Fuente:Tabla10.

Tabla 11
Niveles de la Dimensión 4: Crecimiento personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2
Bajo	1	2
Bueno	22	44
Muy bueno	26	52
TOTAL	50	100

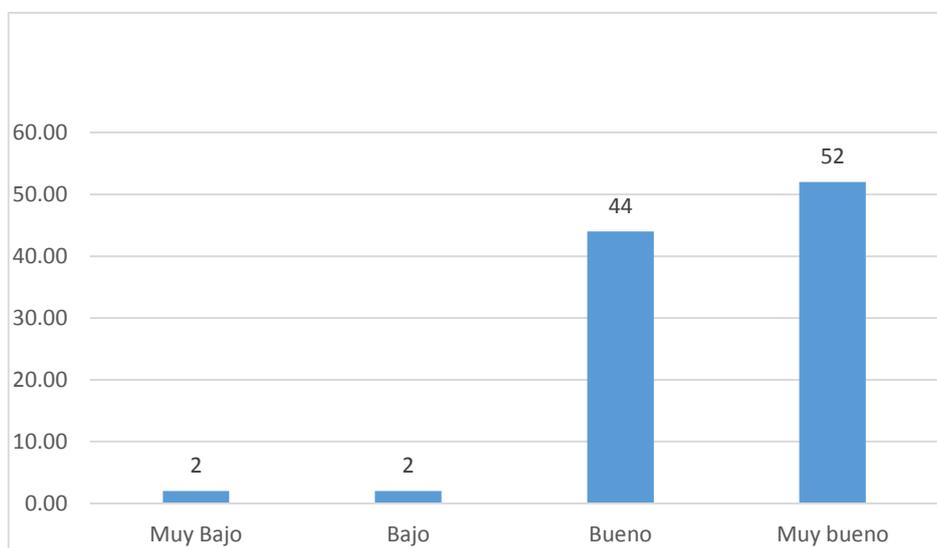
Fuente: Bases de datos.

Interpretacion:

Conforme la tabla y figura 11, se puede evaluar que los niveles de la dimension 4 crecimiento personal, de la variable Desempeño laboral el 52% de colaboradores perciben que el crecimiento personal es muy bueno; luego el 44 % perciben que el crecimiento laboral es bueno, el 2% perciben que el crecimiento personal es muy bajo y bajo. El nivel del Crecimiento personal es muy bueno.

Figura 11

Niveles de la dimensión 4: Crecimiento personal



Fuente: Tabla 11.

Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Es el procesamiento de comparación de hipótesis que requiere de métodos. Se ha logrado examinar las proposiciones de varios autores, con sus respectivas características en particular, en consecuencia, era ineludible elegir uno de ellos para ser empleados en la investigación.

Considerado todo, con respecto a la prueba de hipótesis general, utilizamos el estadígrafo “correlación de coeficiente de Rho de Spearman”, que se define como

$$r = \frac{S_{x,y}}{S_x S_y}$$

Dónde:

r : Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”

Sx: Desviación típica de “X”

Sy: Desviación típica de “Y”

Sx,y: Covarianza entre “X” y “Y”

Pues, teniendo la reseña de (Hernandez, 2010) se tiene la equivalencia siguiente:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

a) Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: H₀: No Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Hipótesis alterna: H₁: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Tabla 12
Coeficiente de correlación hipótesis general

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

b) Decisión estadística:

Observamos en la tabla 12, que el valor de significancia 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que se rechaza la Hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

c) Conclusión estadística:

Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre el clima Organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

a) Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula: H₀: No existe una relación directa y significativa entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Hipótesis alterna: H₁: Existe una relación directa y significativa entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Tabla 13
Coefficiente de correlación hipótesis específica 1

			Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,358*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,358*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

b) Decisión estadística:

Observamos en la tabla 13, que el valor de significancia 0.011 es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la Hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

c) Conclusión estadística:

Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

a) Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula: H₀: No existe una relación directa y significativa entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Hipótesis alterna: H₁: Existe una relación directa y significativa entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Tabla 14
Coefficiente de correlación hipótesis específica 2

			Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

b) Decisión estadística:

Observamos en la Tabla 14, que el valor de significancia 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la Hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

c) Conclusión estadística:

Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

a) Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula: H₀: No existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Hipótesis alterna: H₁: Existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Tabla 15
Coefficiente de correlación hipótesis específica 3

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,359*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,359*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

b) Decisión estadística:

Observamos en la Tabla 15, que el valor de significancia 0.010 es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la Hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

c) Conclusión estadística:

Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

a. Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis nula: H₀: No existe una relación directa y significativa entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Hipótesis alterna: H₁: Existe una relación directa y significativa entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Tabla 16
Coefficiente de correlación hipótesis específica 4

			Capacitaciones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

b) Decisión estadística:

Observamos en la Tabla 16, que el valor de significancia 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que se rechaza la Hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

c) Conclusión estadística:

Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre las capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

a. Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis nula: H₀: No existe una relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Hipótesis alterna: H₁: Existe una relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores

de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Tabla 17
Coeficiente de correlación hipótesis específica 5

			Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

b) Decisión estadística:

Observamos en la Tabla 17, que el valor de significancia 0.001 es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

c) Conclusión estadística:

Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

IV. DISCUSION

En esta sección se desarrolla el análisis de los resultados o hallazgos que tenemos con lo de los otros investigadores que se ha citado en los antecedentes y con el soporte teórico considerado en la fundamentación científica, para ello lo que se ha buscado es responder al problema general de desconocimiento de la existencia de una correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores con la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

En la presente investigación se consideró una muestra que estuvo conformado por 50 colaboradores trabajadores de la de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. El diseño de la presente investigación se enmarca dentro del diseño descriptivo correlacional, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el uso de cuestionario sobre el clima organizacional y desempeño laboral.

Inicialmente identificamos las dimensiones de la variable clima organizacional para que posteriormente apliquemos un cuestionario a los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, mediante la técnica de la encuesta. Luego se analizó y describió las dimensiones de liderazgo, comunicación, motivación, capacitación y relaciones interpersonales.

De acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que los niveles de la variable Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 54% de los colaboradores perciben que el Clima Organizacional es bueno; luego el 28 % perciben que el clima Organizacional es bajo, el 18% de colaboradores perciben que el clima organizacional es muy bueno, y el 0% percibe un clima organizacional muy bajo.

A continuación avizoremos las dimensiones de la variable clima organizacional, conforme a los resultados encontramos que la dimensión 1 liderazgo de la variable N° 1 Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina

administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 36% de colaboradores perciben que el liderazgo es bueno; luego el 32 % perciben que el liderazgo es muy bueno; el 28% de colaboradros perciben que el liderazgo es bajo, y solo el 4% perciben que el liderazgo es muy bajo.

Veamos la siguiente dimensión de la variable clima organizacional, que de acuerdo a los resultados, se puede evaluar que los niveles de la dimension 2 comunicacion de la variable N° 1 Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 60% perciben que la comunicación es bueno; luego el 22 % perciben que la comunicacion es bajo; el 18% perciben que el liderazgo es muy bueno, y 0% percibe que el nivel de comunicación es muy baja.

De acuerdo a los resultados se puede evaluar que los niveles de la dimension 3 motivacion de la variable N° 1 Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 42% perciben que la motivacion es bueno; luego el 36 % perciben que la motivacion es baja; el 20% perciben que la motivacion es buena, y solo el 2% perciben que la motivacion es muy baja.

Con respecto a los resultados, se puede evaluar que los niveles de la dimension 4 capacitacion de la variable N° 1 Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 54% perciben que la capacitacion es baja; luego el 38 % perciben que la capacitacion es buena; el 6% perciben que la capacitacion es muy baja, y solo el 2% perciben que la capacitacion es muy buena.

Según los resultados, de la dimensión 5: relaciones interpersonales, se puede evaluar que los niveles de la dimension 5 relaciones interpersonales, de la variable N° 1 Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 40% perciben que las relaciones interpersonales son buenas; luego el 38 % perciben que las relaciones interpersonales son muy buenas, el 20% perciben que las relaciones interpersonales son bajas, y solo el (2%) perciben que las relaciones interpersonales son muy bajas.

Se identificó las dimensiones de la variable desempeño laboral para que posteriormente apliquemos un cuestionario a los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, mediante la técnica de la encuesta. A continuación, se analizó y describió las dimensiones como satisfacción al cliente, labor en equipo, logros laborales, crecimiento personal. Por consiguiente, veamos ahora la variable desempeño laboral, donde podemos indicar que los niveles de la variable N° 1 Desempeño laboral de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 52% perciben que el desempeño laboral es bueno; luego el 44 % perciben que el desempeño laboral es muy bueno, el 4% perciben que el desempeño laboral es bajo y 0%, ninguno percibe que el nivel de desempeño laboral es muy bajo. Lo que no va de acuerdo con lo sustentado por Sierra & Lopez(2013) en su trabajo de investigación sostiene que el desempeño es bajo, debido a varios factores como el sistema de evaluación del desempeño laboral resulta totalmente ineficiente su aplicación, de tal forma que los trabajadores no están conformes ya que consideran que falta objetividad para la evaluación y calificación que se realiza a los servidores públicos, ya que se ha convertido en una práctica normal que esta acción la asuma solamente el evaluador, cuando en realidad esta práctica debería ser asumida tanto por el evaluador como por el evaluado.

En cuanto a la dimensión 1: satisfacción al cliente de la variable desempeño laboral, y según los resultados, se puede evaluar que los niveles de la dimensión 1 satisfacción al cliente de la variable N° 1 Desempeño laboral de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 66% perciben que la satisfacción al cliente es muy buena; luego el 30 % perciben que la satisfacción al cliente es buena, el 4% perciben que la satisfacción al cliente es bajo y 0% , ninguno percibe que la satisfacción al cliente es muy bajo.

Con respecto a la dimensión 2 labor en equipo de la variable desempeño laboral, y según los resultados se puede evaluar que los niveles de la dimensión 2 labor en equipo de la variable N° 1 Desempeño laboral de los 50 colaboradores de la

oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 52% perciben que la labor en equipo es muy buena; luego el 38 % perciben que la labor en equipo es bueno, 5 colaboradores que representan el 10% perciben que la labor en equipo es baja y ninguno percibe que la laor en equipo es muy baja.

De acuerdo a los resultados obtenidos para la dimensión 3: logros laborales de la variable desempeño laboral, se puede evaluar que los niveles de la dimension 2 logros laborales de la variable N° 2 Desempeño laboral de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, 25 colaboradores que representa el 50% perciben que los logros laborales son muy buenos; luego el 46 % perciben que los logros laborales son buenas, el 4% perciben que las logros laborales sonbajos y 0% percibe que los logros laborales son muy bajos.

Conforme a los resultados obtenidos se evalúa que los niveles de la dimensión 4: crecimiento personal de la variable desempeño laboral de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 52% perciben que el crecimiento personal es muy bueno; luego el 44 % perciben que el crecimiento laboral es bueno, el 2% perciben que el crecimiento personal es muy bajo y bajo.

Después de haber realizado el análisis y contrastaciones de las hipótesis de investigación, se debe mencionar que el clima organizacional tiene una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, debido a que el valor de significancia 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.01, finalizando que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Lo que coincide con lo planteado por Velásquez (2015) en su tesis de maestría sostiene que cuanto mejor sea el clima organizacional en la institución mejor será la satisfacción laboral en los trabajadores, por tanto, da soporte a nuestra investigación propuesta.

Esta investigación toma fuerza con el aporte teórico de Bueso (2016) donde indica que, Muchas veces en las organizaciones consideran que las capacitaciones son un gasto, pero no es así es una inversión en capital humano, generando satisfacción en los empleados de esta manera se mejora la rentabilidad de la organización. Así mismo también crea un cumplimiento representativo, contribuyendo en la resolución de problemas, decidiendo, para satisfacer sus metas, objetivos, creando pioneros, excepcionalmente calificados y personal efectivo, en esta línea, el beneficio de la asociación avanza.

Así podemos indicar que el clima organizacional de acuerdo a todas las teorías y antecedentes revisados juega un rol muy importante en una institución ya que involucra diversos aspectos en los cuales los trabajadores deben centrar su participación así tenemos en las relaciones interpersonales capacidad de poder interactuar con los compañeros de trabajo, comunicación como lograr una empatía con los compañeros de trabajo, compromiso nivel de identificación con nuestra institución Essalud, esto nos va a permitir poder tener un desempeño laboral eficiente lo cual se va reflejar en el cumplimiento de nuestras metas y objetivos en los tiempos precisos, y así mismo nos va a permitir poder innovar nuevos procesos y/o estrategias para tener aun logros mucho más importantes que los programados para generar un buena imagen de nuestra institución.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que existe relación positiva directa media (coeficiente de correlación Rho de Spearman=0,562) y un nivel de significancia menor que 0.01, lo que nos indica que a mejor clima organizacional, mejor será el Desempeño Laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Se da cumplimiento al objetivo general.

SEGUNDA: Se determinó que existe una correlación positiva débil (coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,358) entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, dando cumplimiento al objetivo específico.

TERCERA: Se determinó que existe una correlación positiva media (coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,555) entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Se da cumplimiento al objetivo específico.

CUARTA: Se determinó que si existe una correlación positiva débil (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,359) entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, dando cumplimiento al objetivo específico.

QUINTA: Se determinó que existe una correlación positiva media (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,621) entre las capacitaciones y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Se da cumplimiento al objetivo específico.

SEXTA: Se determinó que existe una correlación positiva débil (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,440) entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Se da cumplimiento al objetivo específico.

VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a la Presidencia Ejecutiva de Essalud realizar evaluación permanente al personal para identificar los logros de los estándares o metas establecidas en la institución, para así poder alcanzar un trabajo efectivo a nivel administrativo.
- SEGUNDA:** Las evaluación deben realizarse a todo el personal tanto nombrados como contratados, con el único objetivo de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores dela institución.
- TERCERA:** El Director de la Red Asistencial Moquegua de EsSalud debe implementar acciones o estrategias para lograr involucrar a todo el personal, para poder interactuar y general un buen clima organizacional, y esto nos va a permitir poder realizar un mejor trabajo en bien del desarrollo de la institución.
- CUARTA:** El Director de la Red Asistencial Moquegua coordinación con el jefe de la Oficina de Administración de Essalud, deben implementar nuevas acciones que permitan reconocer el trabajo de los colaboradores, esto permitirá motivar al personal para que pueda involucrarse más con el trabajo y lograr mejor las metas y objetivos institucionales.
- QUINTA:** La Presidencia Ejecutiva de Essalud debe dar mayor importancia a las capacitaciones del personal administrativo, ya que cuando mejor capacitados se encuentren mejor desempeño laboral tendrán en el cumplimiento de las metas y los objetivos de la institución.
- SEXTA:** El Jefe de Administración, a través del área de bienestar laboral debe generar espacios para interrelacionar al personal ya que esto genera mayor confianza entre los trabajadores y permite tener mejores relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y por ende cumplir mejor sus funciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva y Domínguez (2013), *clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013*, en la Universidad San Pedro de Chimbote. Lima.
- Arce, G., & Malva, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la IE. Manuel Gonzales Prada de Huarí*. Lima: Universidad Católica sedes sapientiae, Huarí- Perú.
- Bueso, S. (2016). *Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una Institución pública*. Honduras: Universidad Tecnológica de Honduras.
- Calijao, P. (2017), *Plan de acción del proceso de medición del "clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el personal administrativo - Dirección Distrital 05D06, Salcedo educación*, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Caal, B. (2015). *satisfacción laboral y Clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Carbajal, I. (2014). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Perú*. Lima: Universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría de las Organizaciones (Primera Edición)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chirinos y Linares (2014), *Clima organizacional y desempeño laboral en el I.S.T.P José Carlos Mariátegui*, Universidad Cesar Vallejo, Moquegua.
- Drucker, P. (2002). *Administrar en la próxima sociedad*. Estados Unidos de América: "Truman Talley Books".
- Hernandez, S., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huacan (2015), *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en la ciudad de Moquegua*, en la Universidad cesar vallejo, Moquegua.
- Larico, R. (2015), *Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 214*, en la Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Puno.
- Leòn, M. (2009). *El clima organizacional y su incidencia en la satisfaccion laboral de los docentes de los centro de educacion inicial de la Fundacion del Niño Bolívar*. Guayana: Univerdiad Nacional Experimental de Guayana.
- Martinez, M. (2015). *Enfoques conceptuales sobre ambiente laboral y desempeño docente*. Academicus Revista de Ciencias de la Educación, 1 (7), 25-34.

- Medina, J. (2012). *Clima Organizacional y satisfaccion laboral en los concesionarios de camiones del municipio san Francisco*. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Munch, L. (1997). *Fundamentos de Administración (2da Ed.)*. México: Editorial Trillas.
- Oseña, D., Hurtado, D., Chavez, A., & Navarro, A. (2018). *Estadística aplicada a la investigación con SPSS*. Huancayo: Soluciones Graficas Sac.
- Pelaes, O. (2010). *relacion entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefonicos*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Perez, A. (2009), *Propuesta de un sistema para evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera*”, en el Instituto Politécnico Nacional, México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración (10ma ed.)*. Mexico: Prentice-Hall.
- Salluca, L. (2010). *Relación entre nivel de satisfacción laboral y desempeño docente de instituciones educativas del cercado callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Sanchez, A. (2013). *La satisfacción laboral y las habilidades directivas de la mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional*. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.

Sanchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relacion con la satisfacciòn laboral del personal de salud de la microrredes cuñumuque y tabala*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin.

Sierra & Lopez (2013), *Evaluación que realizó del desempeño laboral en el sector público colombiano durante los período 2010 al 2012*, en la Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

Velasquez, S. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion laboral de los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos. Nuevo Leon Mexico*. Mexico: Universidad de Montemorelos.

Zeballos, (2016), *Desempeño laboral y eficacia organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*, en la Universidad Cesar vallejo, Moquegua.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de EsSalud de la Oficina de Administración Moquegua, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018? ¿Qué relación existe entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018? ¿Qué relación existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Determinar la relación que existe entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina 	<p>Antecedentes.</p> <p>A nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zeballos (2016) Relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2015. Universidad Cesar Vallejo. Moquegua. Chirinos y Linares (2014) Clima organizacional y desempeño laboral en la I.S.T. José Carlos Mariátegui. Universidad Cesar Vallejo, Moquegua. <p>A nivel internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bueso (2016) La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona norte, San Pedro Sula Honduras 2016. Cajicao (2017) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el personal administrativo – dirección Distrital 05D06, en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <p>Marco teórico referencial</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p> <p>Hipótesis específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe una relación directa y significativa entre liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Existe una relación directa y significativa entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño 	<p>Variable 1: Clima Organizacional.</p> <p>Bueso (2016)</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Comunicación Motivación Capacitación Relaciones interpersonales <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Ceballos (2016)</p> <p>Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción al cliente Labor de equipo Logros laborales Crecimiento personal 	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo – correlacional Simple</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O₁ Variable 1 O₂ Variable 2 r = relación entre las dos variables.</p> </div> <p>Población: 60 colaboradores de EsSalud Oficina de Administración Moquegua en el año 2018.</p> <p>Muestra: no Probabilística, conformada por 60 colaboradores de EsSalud Oficina de Administración Moquegua en el año 2018.</p> <p>Técnicas e instrumentos: <u>Encuesta</u> - cuestionario de encuesta</p>

<p>ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?</p>	<p>administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p> <p>6. Determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p>	<p>• Estilos de Clima Organizacional: Dimensiones del Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Comunicación ✓ Motivación ✓ Capacitación ✓ Relaciones interpersonales <p><i>Teoría sobre la Clima Organizacional</i></p> <p>• Desempeño Laboral: Dimensiones del desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción al cliente ✓ Labor de equipo ✓ Logros laborales ✓ Crecimiento personal <p><i>Teoría sobre el desempeño laboral</i></p>	<p>laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p> <p>4. Existe una relación directa y significativa entre capacitaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p> <p>5. Existe una relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.</p>		<p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de distribución de frecuencias. - Gráficos estadísticos - Prueba estadística paramétrica o no paramétrica
--	--	--	---	--	--

Anexo N° 02

Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Variable 1: Clima Organizacional	“Definen el clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo basado en las percepciones colectivas del agente que vive y trabaja. Además, estos autores agregan que las percepciones influyen en el comportamiento de los trabajadores”, Para Litwin y Stringer (1968) citado por (Velasquez, 2015 p.3)	“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” (Caravelo, 2004) citado por Bueso, (2016, p. 24).	1.1. Liderazgo	1.1.1. Grado de orientación.	Escala de medición Ordinal. 6. Nunca 7. Casi Nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
			1.2. Comunicación	1.2.1. Grado de comunicación.	
			1.3 Motivación	1.3.1. Altos niveles de esfuerzo.	
			1.4 Capacitaciones	1.4.1. Buen nivel de capacitaciones.	
			1.5 Relaciones interpersonales	1.5.1. Grado de relación entre los trabajadores.	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 2Desempeño Laboral	Se define como el reconocimiento del individuo en torno a su propio desempeño en el ámbito laboral, identificado como una relación entre los logros reconocidos y un marco de logros considerados como criterio. Chiavenato (2019)	Evaluación del trabajador respecto de las acciones que realiza para cumplir con las responsabilidades sus tareas.	<p>2.1 Satisfacción al cliente</p> <p>2.2 Labor de equipo</p> <p>2.3 Logros Laborales</p> <p>2.4 Crecimiento Personal</p>	<p>2.1.1 Nivel de Aprovechamiento de resultados</p> <p>2.1.2 Aporta al servicio del cliente</p> <p>2.1.3 Incorpora el tratamiento de los recursos humanos.</p> <p>2.1.4 Mejora el rigor y la equidad de las decisiones productivas</p> <p>2.2.1 Oportunidad de crecimiento en el personal</p> <p>2.2.2 Nivel de compromiso con los trabajadores.</p> <p>2.2.3 promueve el nivel de comunicación entre el personal.</p> <p>2.3.1 Respeta los tiempos establecidos.</p> <p>2.3.2 Nivel de proactividad.</p> <p>2.3.3 Nivel de responsabilidad frente a las metas.</p> <p>2.4.1 Permite espacios para la preparación personal</p> <p>2.4.2 evita ser pesimista frente a las situaciones del trabajo.</p>	<p>Escala de medición: Ordinal.</p> <p>5. Nunca</p> <p>6. Casi Nunca</p> <p>7. A veces</p> <p>8. Casi siempre</p> <p>5.Siempre</p>

				<p>2.4.3 Nivel de control emocional frente a situaciones conflictivas.</p> <p>2.4.4 Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas personales</p> <p>2.4.5 Antepone el interés institucional al personal.</p>	
--	--	--	--	---	--

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: A continuación le presentamos 40 ítems, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, seleccione un número (del 1 al 5) que corresponda, marcando con un aspa (x) en la hoja, aquella que mejor exprese su punto de vista, asegúrese de responder todas las afirmaciones.

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

PARTE I: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSION/ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
1	Existe un liderazgo claro en la institución					
2	Se identifica con su jefe directo o líder de la institución.					
3	Su Jefe tiene definidas sus metas					
4	Su Jefe tiene claro los objetivos de la institución					
5	Su Jefe directo reconoce sus aportes.					
COMUNICACIÓN						
6	Existe una buena comunicación en la organización.					
7	La comunicación que se produce en los equipos es eficiente.					
8	Cuenta con un plan de comunicación interna					
MOTIVACION						
9	Su Jefe le recompensa cuando realiza un buen trabajo.					
10	Le dan oportunidad para aplicar su criterio en el trabajo					

11	Se siente que es un miembro de confianza.					
----	---	--	--	--	--	--

CAPACITACION

12	Las capacitaciones es un factor importante de la estrategia de la institución.					
13	Recibe el aprendizaje efectivo en el proceso de capacitaciones.					
14	Existe un diseño de los programas de capacitaciones recibidas.					
15	Las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades en el trabajo.					
16	Las capacitaciones son eficaces para lograr sus metas predeterminadas.					
17	Están orientadas las capacitaciones a las necesidades de mejorar los procesos					

RELACIONES INTERPERSONALES

18	Tengo posibilidad de plantear sugerencias para mejorar las tareas del cargo.					
19	Mis recomendaciones son tomadas en cuenta.					
20	Cuando se va a tomar una decisión importante, soy consultado					

PARTE II: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Dimensión N° 01: Satisfacción al Cliente						
1	Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.					
2	Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.					
3	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.					
4	Considera Usted que el trato al cliente lo realiza con amabilidad					
5	Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.					
Dimensión N° 02: Labor de Equipo						
6	Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.					

7	Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.					
8	Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.					
9	Contribuye a fortalecer los equipos de trabajo en su institución					
10	Comparte información con sus compañeros de trabajo					
Dimensión N° 03: Logros laborales		1	2	3	4	5
11	Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.					
12	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.					
13	Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.					
14	Se preocupa por innovar nuevos procedimientos que contribuyan al logro de las metas					
15	Apoya a los compañeros para que se logre con las metas establecidas en la institución					
Dimensión N° 04: Crecimiento Personal		1	2	3	4	5
16	Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad					
17	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales.					
18	Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad					
19	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas personales					
20	Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

MATRIZ DE VALIDACION – CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Liderazgo	Grado en que el supervisor guía los esfuerzos del personal	Existe un liderazgo claro en la institución						✓		✓		✓		✓		
			Se identifica con su jefe directo o líder de la institución.						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe tiene definidas sus metas														
			Su Jefe tiene claro los objetivos de la institución						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe directo reconoce sus aportes.						✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Grado de interacción y comunicación dirigido a alcanzar los objetivos de la organización.	Existe una buena comunicación en la organización.						✓		✓		✓		✓		
			La comunicación que se produce en los equipos es eficiente.						✓		✓		✓		✓		
			Cuenta con un plan de comunicación interna						✓		✓		✓		✓		
	Motivación	Disposición a ejercer altos niveles de esfuerzos para conseguir las metas de la organización.	Su Jefe le recompensa cuando realiza un buen trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Le dan oportunidad para aplicar su criterio en el trabajo						✓		✓		✓		✓		
			Se siente que es un miembro de confianza.						✓		✓		✓		✓		

ANEXO 4 – VALIDACION DE EXPERTOS

Capacitación	Aprecia las capacitaciones obtenidas con sentido crítico.	Las capacitaciones es un factor importante de la estrategia de la institución.							✓		✓		✓		✓		
		Recibe el aprendizaje efectivo en el proceso de capacitaciones.							✓		✓		✓		✓		
		Existe un diseño de los programas de capacitaciones recibidas.							✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades en el trabajo.							✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones son eficaces para lograr sus metas predeterminadas.							✓		✓		✓		✓		
		Están orientadas las capacitaciones a las necesidades de mejorar los procesos							✓		✓		✓		✓		
Relaciones interpersonales	Relación que se establece entre el personal producto de las áreas laborales.	Tengo posibilidad de plantear sugerencias para mejorar las tareas del cargo.							✓		✓		✓		✓		
		Mis recomendaciones son tomadas en cuenta.							✓		✓		✓		✓		
		Cuando se va a tomar una decisión importante, soy consultado							✓		✓		✓		✓		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALMANZA CABE ROBINSON BERNARDINO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO
DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción al cliente	Aprovecha los resultados como insumos de mejora	Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta significativamente al servicio del cliente interno y externo en su trabajo	Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
		Incorpora el tratamiento de los recursos humanos, mejorando las relaciones con sus colegas a través de un buen servicio.	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta con un buen trato a los usuarios	Considera Usted que el trato al cliente lo realiza con amabilidad.						✓		✓		✓		✓		
		Mejora el rigor y la equidad de las decisiones productivas	Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
	Labor de equipo	Da oportunidad al desarrollo y crecimiento de los miembros de la organización	Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Tiene compromiso activo con los trabajadores de la institución.	Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.						✓		✓		✓		✓		
		Fomenta la comunicación y cooperación entre la alta dirección y los trabajadores.	Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.						✓		✓		✓		✓		

		Fomenta los equipos de trabajo	Contribuye a fortalecer los equipos de trabajo en su institución						✓	✓	✓	✓			
		Propicia el compartir de la información	Comparte información con sus compañeros de trabajo						✓	✓	✓	✓			
	Logros laborales	Logra terminar el trabajo dentro de los tiempos establecidos.	Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.							✓	✓	✓	✓		
		Es proactivo en desarrollar y proponer iniciativas de trabajo.	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.							✓	✓	✓	✓		
		Tiene una actitud responsable con relación a las metas propuestas.	Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.							✓	✓	✓	✓		
		Propone innovación en los procedimientos	Se preocupa por innovar nuevos procedimientos que contribuyan al logro de las metas							✓	✓	✓	✓		
		Propicia el apoyo hacia los demás en bien de la institución.	Apoya a los compañeros para que se logre con las metas establecidas en la institución.							✓	✓	✓	✓		
		Da espacio para temas académicos vinculados al trabajo	Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad							✓	✓	✓	✓		
	Crecimiento personal	Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas de la entidad	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales.							✓	✓	✓	✓		
		El control emocional se evidencia en situaciones conflictivas de trabajo.	Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad							✓	✓	✓	✓		
Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas personales		Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas personales							✓	✓	✓	✓			
Antepone el interés institucional al personal.		Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales							✓	✓	✓	✓			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALMANZA CABE ROBINSON BERNARDINO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES.

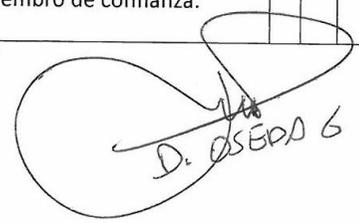
VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Liderazgo	Grado en que el supervisor guía los esfuerzos del personal	Existe un liderazgo claro en la institución						✓	✓	✓	✓					
			Se identifica con su jefe directo o líder de la institución.						✓	✓	✓	✓					
			Su Jefe tiene definidas sus metas						✓	✓	✓	✓					
			Su Jefe tiene claro los objetivos de la institución						✓	✓	✓	✓					
			Su Jefe directo reconoce sus aportes.						✓	✓	✓	✓					
	Comunicación	Grado de interacción y comunicación dirigido a alcanzar los objetivos de la organización.	Existe una buena comunicación en la organización.						✓	✓	✓	✓					
			La comunicación que se produce en los equipos es eficiente.						✓	✓	✓	✓					
			Cuenta con un plan de comunicación interna						✓	✓	✓	✓					
	Motivación	Disposición a ejercer altos niveles de esfuerzos para conseguir las metas de la organización.	Su Jefe le recompensa cuando realiza un buen trabajo.						✓	✓	✓	✓					
			Le dan oportunidad para aplicar su criterio en el trabajo						✓	✓	✓	✓					
			Se siente que es un miembro de confianza.						✓	✓	✓	✓					


 D. OSERD G

Capacitación	Aprecia las capacitaciones obtenidas con sentido crítico.	Las capacitaciones es un factor importante de la estrategia de la institución.						✓		✓		✓		✓		
		Recibe el aprendizaje efectivo en el proceso de capacitaciones.						✓		✓		✓		✓		
		Existe un diseño de los programas de capacitaciones recibidas.						✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades en el trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones son eficaces para lograr sus metas predeterminadas.						✓		✓		✓		✓		
		Están orientadas las capacitaciones a las necesidades de mejorar los procesos						✓		✓		✓		✓		
Relaciones interpersonales	Relación que se establece entre el personal producto de las áreas laborales.	Tengo posibilidad de plantear sugerencias para mejorar las tareas del cargo.						✓		✓		✓		✓		
		Mis recomendaciones son tomadas en cuenta.						✓		✓		✓		✓		
		Cuando se va a tomar una decisión importante, soy consultado						✓		✓		✓		✓		


 D. DSEDA6

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

OSEDA GAGO, DULIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN DDM.

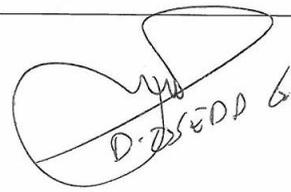
VALORACIÓN:

Muy Alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
------------	------	-------	------	----------

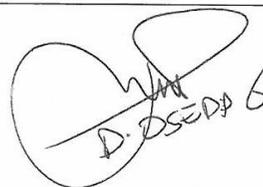

FIRMA DEL EVALUADOR
D. OSEDA G

MATRIZ DE VALIDACION – DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción al cliente	Aprovecha los resultados como insumos de mejora	Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta significativamente al servicio del cliente interno y externo en su trabajo	Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
		Incorpora el tratamiento de los recursos humanos, mejorando las relaciones con sus colegas a través de un buen servicio.	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta con un buen trato a los usuarios	Considera Usted que el trato al cliente lo realiza con amabilidad.						✓		✓		✓		✓		
		Mejora el rigor y la equidad de las decisiones productivas	Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
	Labor de equipo	Da oportunidad al desarrollo y crecimiento de los miembros de la organización	Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Tiene compromiso activo con los trabajadores de la institución.	Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.						✓		✓		✓		✓		
		Fomenta la comunicación y cooperación entre la alta dirección y los trabajadores.	Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.						✓		✓		✓		✓		


 D. ZSEDA G

		Fomenta los equipos de trabajo	Contribuye a fortalecer los equipos de trabajo en su institución						✓	✓	✓	✓			
		Propicia el compartir de la información	Comparte información con sus compañeros de trabajo						✓	✓	✓	✓			
	Logros laborales	Logra terminar el trabajo dentro de los tiempos establecidos.	Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.							✓	✓	✓	✓		
		Es proactivo en desarrollar y proponer iniciativas de trabajo.	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.							✓	✓	✓	✓		
		Tiene una actitud responsable con relación a las metas propuestas.	Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.							✓	✓	✓	✓		
		Propone innovación en los procedimientos	Se preocupa por innovar nuevos procedimientos que contribuyan al logro de las metas							✓	✓	✓	✓		
		Propicia el apoyo hacia los demás en bien de la institución.	Apoya a los compañeros para que se logre con las metas establecidas en la institución.							✓	✓	✓	✓		
		Da espacio para temas académicos vinculados al trabajo	Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad							✓	✓	✓	✓		
	Crecimiento personal	Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas de la entidad	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales.							✓	✓	✓	✓		
		El control emocional se evidencia en situaciones conflictivas de trabajo.	Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad							✓	✓	✓	✓		
		Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas personales	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas personales							✓	✓	✓	✓		
		Antepone el interés institucional al personal.	Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales							✓	✓	✓	✓		


 D. OSEDA G

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DSEDA GAGO, DULIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN DDM.

VALORACIÓN:

Muy Alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
D. DSEDA G.

MATRIZ DE VALIDACION – CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Liderazgo	Grado en que el supervisor guía los esfuerzos del personal	Existe un liderazgo claro en la institución						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se identifica con su jefe directo o líder de la institución.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Su Jefe tiene definidas sus metas						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Su Jefe tiene claro los objetivos de la institución						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Su Jefe directo reconoce sus aportes.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	Grado de interacción y comunicación dirigido a alcanzar los objetivos de la organización.	Existe una buena comunicación en la organización.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La comunicación que se produce en los equipos es eficiente.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cuenta con un plan de comunicación interna						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Disposición a ejercer altos niveles de esfuerzos para conseguir las metas de la organización.	Su Jefe le recompensa cuando realiza un buen trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Le dan oportunidad para aplicar su criterio en el trabajo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se siente que es un miembro de confianza.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Capacitación	Aprecia las capacitaciones obtenidas con sentido crítico.	Las capacitaciones es un factor importante de la estrategia de la institución.						✓		✓		✓		✓			
		Recibe el aprendizaje efectivo en el proceso de capacitaciones.						✓		✓		✓		✓			
		Existe un diseño de los programas de capacitaciones recibidas.						✓		✓		✓		✓			
		Las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades en el trabajo.						✓		✓		✓		✓			
		Las capacitaciones son eficaces para lograr sus metas predeterminadas.						✓		✓		✓		✓			
		Están orientadas las capacitaciones a las necesidades de mejorar los procesos						✓		✓		✓		✓			
Relaciones interpersonales	Relación que se establece entre el personal producto de las áreas laborales.	Tengo posibilidad de plantear sugerencias para mejorar las tareas del cargo.						✓		✓		✓		✓			
		Mis recomendaciones son tomadas en cuenta.						✓		✓		✓		✓			
		Cuando se va a tomar una decisión importante, soy consultado						✓		✓		✓		✓			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Graciela Puma Calcina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


.....
Mgr. Graciela Puma Calcina

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO
DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción al cliente	Aprovecha los resultados como insumos de mejora	Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta significativamente al servicio del cliente interno y externo en su trabajo	Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
		Incorpora el tratamiento de los recursos humanos, mejorando las relaciones con sus colegas a través de un buen servicio.	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta con un buen trato a los usuarios	Considera Usted que el trato al cliente lo realiza con amabilidad.						✓		✓		✓		✓		
		Mejora el rigor y la equidad de las decisiones productivas	Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
	Labor de equipo	Da oportunidad al desarrollo y crecimiento de los miembros de la organización	Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Tiene compromiso activo con los trabajadores de la institución.	Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.						✓		✓		✓		✓		
		Fomenta la comunicación y cooperación entre la alta dirección y los trabajadores.	Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.						✓		✓		✓		✓		

		Fomenta los equipos de trabajo	Contribuye a fortalecer los equipos de trabajo en su institución						✓	✓	✓	✓			
		Propicia el compartir de la información	Comparte información con sus compañeros de trabajo						✓	✓	✓	✓			
	Logros laborales	Logra terminar el trabajo dentro de los tiempos establecidos.	Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.							✓	✓	✓	✓		
		Es proactivo en desarrollar y proponer iniciativas de trabajo.	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.							✓	✓	✓	✓		
		Tiene una actitud responsable con relación a las metas propuestas.	Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.							✓	✓	✓	✓		
		Propone innovación en los procedimientos	Se preocupa por innovar nuevos procedimientos que contribuyan al logro de las metas							✓	✓	✓	✓		
		Propicia el apoyo hacia los demás en bien de la institución.	Apoya a los compañeros para que se logre con las metas establecidas en la institución.							✓	✓	✓	✓		
		Crecimiento personal	Da espacio para temas académicos vinculados al trabajo	Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad							✓	✓	✓	✓	
	Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas de la entidad		Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales.							✓	✓	✓	✓		
	El control emocional se evidencia en situaciones conflictivas de trabajo.		Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad							✓	✓	✓	✓		
Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas personales	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas personales								✓	✓	✓	✓			
Antepone el interés institucional al personal.	Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales								✓	✓	✓	✓			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Graciela Puma Calcina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

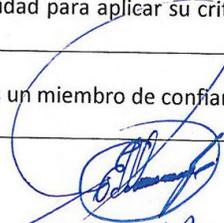
<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


.....
N.º Graciela Puma Calcina

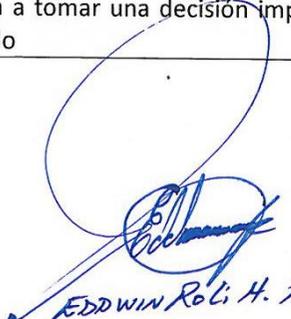
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Liderazgo	Grado en que el supervisor guía los esfuerzos del personal	Existe un liderazgo claro en la institución						✓		✓		✓		✓		
			Se identifica con su jefe directo o líder de la institución.						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe tiene definidas sus metas						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe tiene claro los objetivos de la institución						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe directo reconoce sus aportes.						✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Grado de interacción y comunicación dirigido a alcanzar los objetivos de la organización.	Existe una buena comunicación en la organización.						✓		✓		✓		✓		
			La comunicación que se produce en los equipos es eficiente.						✓		✓		✓		✓		
			Cuenta con un plan de comunicación interna						✓		✓		✓		✓		
	Motivación	Disposición a ejercer altos niveles de esfuerzos para conseguir las metas de la organización.	Su Jefe le recompensa cuando realiza un buen trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Le dan oportunidad para aplicar su criterio en el trabajo						✓		✓		✓		✓		
			Se siente que es un miembro de confianza.						✓		✓		✓		✓		


 EDWIN ROLANDO PARE FLOR.

Capacitación	Aprecia las capacitaciones obtenidas con sentido crítico.	Las capacitaciones es un factor importante de la estrategia de la institución.							✓		✓		✓		✓		
		Recibe el aprendizaje efectivo en el proceso de capacitaciones.							✓		✓		✓		✓		
		Existe un diseño de los programas de capacitaciones recibidas.							✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades en el trabajo.							✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones son eficaces para lograr sus metas predeterminadas.							✓		✓		✓		✓		
		Están orientadas las capacitaciones a las necesidades de mejorar los procesos							✓		✓		✓		✓		
Relaciones interpersonales	Relación que se establece entre el personal producto de las áreas laborales.	Tengo posibilidad de plantear sugerencias para mejorar las tareas del cargo.							✓		✓		✓		✓		
		Mis recomendaciones son tomadas en cuenta.							✓		✓		✓		✓		
		Cuando se va a tomar una decisión importante, soy consultado							✓		✓		✓		✓		


 EDWIN ROLLI H. PÉREZ FAJÓ

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PARE FLOR EDWIN ROLI HEBERTH

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

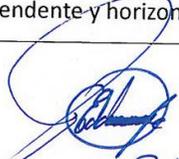
VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo

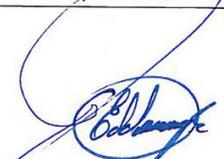

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción al cliente	Aprovecha los resultados como insumos de mejora	Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta significativamente al servicio del cliente interno y externo en su trabajo	Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
		Incorpora el tratamiento de los recursos humanos, mejorando las relaciones con sus colegas a través de un buen servicio.	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta con un buen trato a los usuarios	Considera Usted que el trato al cliente lo realiza con amabilidad.						✓		✓		✓		✓		
		Mejora el rigor y la equidad de las decisiones productivas	Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
	Labor de equipo	Da oportunidad al desarrollo y crecimiento de los miembros de la organización	Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Tiene compromiso activo con los trabajadores de la institución.	Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.						✓		✓		✓		✓		
		Fomenta la comunicación y cooperación entre la alta dirección y los trabajadores.	Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.						✓		✓		✓		✓		


 Eddwin Roberto H. Pore Fara.

	Fomenta los equipos de trabajo	Contribuye a fortalecer los equipos de trabajo en su institución						✓	✓	✓	✓		
	Propicia el compartir de la información	Comparte información con sus compañeros de trabajo						✓	✓	✓	✓		
Logros laborales	Logra terminar el trabajo dentro de los tiempos establecidos.	Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.						✓	✓	✓	✓		
	Es proactivo en desarrollar y proponer iniciativas de trabajo.	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.						✓	✓	✓	✓		
	Tiene una actitud responsable con relación a las metas propuestas.	Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.						✓	✓	✓	✓		
	Propone innovación en los procedimientos	Se preocupa por innovar nuevos procedimientos que contribuyan al logro de las metas						✓	✓	✓	✓		
	Propicia el apoyo hacia los demás en bien de la institución.	Apoya a los compañeros para que se logre con las metas establecidas en la institución.						✓	✓	✓	✓		
Crecimiento personal	Da espacio para temas académicos vinculados al trabajo	Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad						✓	✓	✓	✓		
	Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas de la entidad	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales.						✓	✓	✓	✓		
	El control emocional se evidencia en situaciones conflictivas de trabajo.	Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad						✓	✓	✓	✓		
	Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas personales	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas personales						✓	✓	✓	✓		
	Antepone el interés institucional al personal.	Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales						✓	✓	✓	✓		


 EDWIN ROLLI H. PARE FLOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PARE FLOR EDWIN ROLY HEBERTH

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Liderazgo	Grado en que el supervisor guía los esfuerzos del personal	Existe un liderazgo claro en la institución						✓		✓		✓		✓		
			Se identifica con su jefe directo o líder de la institución.						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe tiene definidas sus metas						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe tiene claro los objetivos de la institución						✓		✓		✓		✓		
			Su Jefe directo reconoce sus aportes.						✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Grado de interacción y comunicación dirigido a alcanzar los objetivos de la organización.	Existe una buena comunicación en la organización.						✓		✓		✓		✓		
			La comunicación que se produce en los equipos es eficiente.						✓		✓		✓		✓		
			Cuenta con un plan de comunicación interna						✓		✓		✓		✓		
	Motivación	Disposición a ejercer altos niveles de esfuerzos para conseguir las metas de la organización.	Su Jefe le recompensa cuando realiza un buen trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Le dan oportunidad para aplicar su criterio en el trabajo						✓		✓		✓		✓		
			Se siente que es un miembro de confianza.						✓		✓		✓		✓		

Capacitación	Aprecia las capacitaciones obtenidas con sentido crítico.	Las capacitaciones es un factor importante de la estrategia de la institución.								✓		✓		✓		✓			
		Recibe el aprendizaje efectivo en el proceso de capacitaciones.								✓		✓		✓		✓			
		Existe un diseño de los programas de capacitaciones recibidas.								✓		✓		✓		✓			
		Las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades en el trabajo.								✓		✓		✓		✓			
		Las capacitaciones son eficaces para lograr sus metas predeterminadas.								✓		✓		✓		✓			
		Están orientadas las capacitaciones a las necesidades de mejorar los procesos.								✓		✓		✓		✓			
Relaciones interpersonales	Relación que se establece entre el personal producto de las áreas laborales.	Tengo posibilidad de plantear sugerencias para mejorar las tareas del cargo.								✓		✓		✓		✓			
		Mis recomendaciones son tomadas en cuenta.									✓		✓		✓		✓		
		Cuando se va a tomar una decisión importante, soy consultado									✓		✓		✓		✓		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Gutiérrez Mamani Laura

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - MARISCAL NIETO

M^{TE} LAURA GUTIÉRREZ MAMANI
ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA - COORDINACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems			Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		SÍ	NO
DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción al cliente	Aprovecha los resultados como insumos de mejora	Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta significativamente al servicio del cliente interno y externo en su trabajo	Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
		Incorpora el tratamiento de los recursos humanos, mejorando las relaciones con sus colegas a través de un buen servicio.	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta con un buen trato a los usuarios	Considera Usted que el trato al cliente lo realiza con amabilidad.						✓		✓		✓		✓		
		Mejora el rigor y la equidad de las decisiones productivas	Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.						✓		✓		✓		✓		
	Labor de equipo	Da oportunidad al desarrollo y crecimiento de los miembros de la organización	Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Tiene compromiso activo con los trabajadores de la institución.	Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.						✓		✓		✓		✓		
		Fomenta la comunicación y cooperación entre la alta dirección y los trabajadores.	Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.						✓		✓		✓		✓		

Logros laborales	Fomenta los equipos de trabajo	Contribuye a fortalecer los equipos de trabajo en su institución					✓	✓	✓	✓		
	Propicia el compartir de la información	Comparte información con sus compañeros de trabajo					✓	✓	✓	✓		
	Logra terminar el trabajo dentro de los tiempos establecidos.	Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.					✓	✓	✓	✓		
	Es proactivo en desarrollar y proponer iniciativas de trabajo.	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.					✓	✓	✓	✓		
	Tiene una actitud responsable con relación a las metas propuestas.	Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.					✓	✓	✓	✓		
	Propone innovación en los procedimientos	Se preocupa por innovar nuevos procedimientos que contribuyan al logro de las metas					✓	✓	✓	✓		
	Propicia el apoyo hacia los demás en bien de la institución.	Apoya a los compañeros para que se logre con las metas establecidas en la institución.					✓	✓	✓	✓		
Crecimiento personal	Da espacio para temas académicos vinculados al trabajo	Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad					✓	✓	✓	✓		
	Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas de la entidad	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales.					✓	✓	✓	✓		
	El control emocional se evidencia en situaciones conflictivas de trabajo.	Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad					✓	✓	✓	✓		
	Evita tener una perspectiva pesimista con relación a los problemas personales	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas personales					✓	✓	✓	✓		
	Antepone el interés institucional al personal.	Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales					✓	✓	✓	✓		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD Hospital II Moquegua 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Gutiérrez Mamani Laura

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración de la Educación.

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - MARISCAL NIETO
Laura Gutiérrez Mamani
M^{DE} LAURA GUTIÉRREZ MAMANI
ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA - COMUNICACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 05

CONFIABILIDAD ALFA DE CONBRACH

Validación y confiabilidad del instrumento.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, estos se obtuvieron por el método de Alfa de Cronbach.

Análisis de la variable Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	20

Análisis de la Variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20

Tabla de equivalencias de la confiabilidad

0,53·a·menos	Confiabilidad·nula
0,54·a·0,59	Confiabilidad·baja
0,60·a·0,65	Confiable
0,66·a·0,71	Muy·Confiable
0,72·a·0,99	Excelente·confiabilidad
1.0	Confiabilidad·perfecta

Fuente: Categorización de la confiabilidad según (Oseda, Hurtado, Chavez, & Navarro, 2018, p. 386)

La validación de los instrumentos fue determinada por el criterio de juicio de expertos y estuvo a cargo de especialistas en el rubro de instrumentos.

ANEXO 06

BARENOS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 1: Clima organizacional

Autora: Br. Olga Lidia Arenas Rivera

Procedencia: Estudiante la Universidad Cesar Vallejo

Aplicación: El actual instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo a los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018.

Propósito: Recopilar información sobre el Clima Organizacional en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018.

Descripción del instrumento

Es una escala de parámetros donde se desarrolló de la Variable Clima Organizacional en cinco Dimensiones de liderazgo (1 indicador), comunicación (1 indicador), Motivación (1 indicador), capacitación (1 indicador) y relaciones interpersonales (1 indicador) el mismo que se aplicó en escala ordinal.

Información general

Es una herramienta que se utiliza para medir mediante una escala las dimensiones del "clima organizacional". Para fines de investigación, la información recopilada se maneja con reserva absoluta y es anónima. Los resultados permiten establecer niveles muy bajos, bajos, buenos y muy buenos.

Instrucciones

A continuación le presentamos 20 ítems, le solicitamos su opinión personal, considerando que no existen respuesta correcta ni incorrecta, seleccione un número (del 1 al 5) que corresponda, marcando con un aspa (X) en la

hoja, aquella que mejor indique su opinión, asegúrese de responder todas las afirmaciones.

Normas de puntuación y corrección

Para calificar el instrumento (cuestionario) se clasifica las opciones de respuestas si él fuera el caso:

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

Baremos de interpretación

El instrumento contiene 20 ítems distribuidos según sus dimensiones que sirve para poner el puntaje, a través de la sumatoria y su referida descripción es.

Liderazgo: Conformada por afirmaciones planteadas del 1, 2, 3, 4, 5 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

Comunicación: Conformada por afirmaciones planteadas del 6, 7,8 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

Motivación: Conformada por afirmaciones planteadas del 9, 10,11 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

Capacitación: Conformada por afirmaciones planteadas del 12, 13, 14, 15, 16, 17 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

Relaciones interpersonales: Conformada por afirmaciones planteadas del 18,19 y 20 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

El Puntaje total se consigue con la sumatoria de interpretación

De interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
20 a 40	Muy Bajo	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el Clima Organizacional muy bajo
41 a 60	Bajo	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el Clima Organizacional bajo.
61 a 80	Bueno	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el Clima Organizacional Bueno.
81 a 100	Muy Bueno	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el Clima Organizacional muy Bueno.

Fuente: Propia.

DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 2: Desempeño laboral

Autora: Br. Olga Arenas Rivera

Procedencia: Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo.

Aplicación: El presente instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo a los Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018.

Propósito: Recopilar información sobre Desempeño laboral en la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018.

Descripción del instrumento

Es una escala de desarrollo de la Variable de Desempeño laboral tiene 4 Dimensiones, Satisfacción al cliente (4 indicadores), Labor de equipo (3 indicadores), Logros laborales (3 indicadores) y Crecimiento personal (5 indicadores) Medido en la escala ordinal.

Información general

Es una herramienta que se utiliza para medir mediante una escala las dimensiones del "desempeño laboral". Para fines de investigación, la información recopilada se maneja con reserva absoluta y es anónima. Los resultados permiten establecer niveles muy bajos, bajos, buenos y muy buenos.

Instrucciones

A continuación le presentamos 15 ítems, le solicitamos que su opinión personal, considerando que no existen respuesta correcta ni incorrecta, seleccione un número (del 1 al 5) que corresponda, marcando con un aspa (X) en la hoja, aquella que mejor indique su opinión, asegúrese de responder todas las afirmaciones.

Normas de puntuación y corrección

Para calificar el instrumento (cuestionario) se clasifican las opciones de respuestas si élfuera el caso:

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

Baremos de interpretación

El instrumento contiene 15 ítems distribuidos según sus dimensiones que sirve para poner el puntaje, a través de la sumatoria y su referida descripción es.

Satisfacción al cliente: Conformada por afirmaciones planteadas del 1,2,3,4 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

Labor en equipo: Conformada por afirmaciones planteadas del 5, 6, 7 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

Logros laborales: Conformada por afirmaciones planteadas del 8, 9, y 10 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

Crecimiento personal: Conformada por afirmaciones planteadas del 11,12,13,14,y 15 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5, para obtener el resultado consolidado por dimensión.

El Puntaje total se consigue con la sumatoria de interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
15 a 29	Muy Bajo	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el desempeño laboral muy bajo
30 a 44	Bajo	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el desempeño laboral bajo.
44 a 59	Bueno	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el desempeño laboral Bueno.
60 a 75	Muy Bueno	Colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, aplica el desempeño laboral muy Bueno.

Fuente: Propia.

ANEXO 07 BASE DE DATOS

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	D1-LI				D2-CO			D3-MO				D4-CA						D4-RI			Total	Impar	Par	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	24	24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	50	26	24
3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	66	34	32
4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	52	26	26
5	4	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	66	35	31
6	3	5	3	4	2	3	3	3	2	3	4	5	4	4	5	5	4	3	2	2	2	69	32	37
7	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	1	68	35	33
8	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	60	28	32
9	5	5	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	73	37	36
10	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	84	42	42
11	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	91	45	46
12	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	5	5	5	2	2	1	67	34	33
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	20	20
14	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	58	27	31
15	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	3	53	24	29
16	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	71	36	35
17	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	89	45	44
18	2	3	3	3	3	2	5	4	1	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	68	34	34
19	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	41	20	21
20	4	5	4	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	62	32	30
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	63	31	32
22	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	74	38	36
23	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	74	37	37
24	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	68	34	34

25	2	4	3	2	4	2	3	4	5	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	5	68	35	33
26	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73	36	37
27	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	2	80	43	37
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	81	42	39
29	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	63	30	33
30	3	2	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	1	46	22	24
31	4	5	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73	36	37
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	58	31	27
33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	88	45	43
34	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	65	33	32
35	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	58	30	28
36	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	66	32	34
37	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	1	3	5	3	4	3	74	34	40
38	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	79	41	38
39	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	72	36	36
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	30	30
41	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	65	34	31
42	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	60	31	29
43	2	1	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	31	33
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	85	43	42
45	2	1	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	52	25	27
46	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	3	58	29	29
47	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	38	42
48	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	63	31	32
49	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	56	27	29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	57	30	27

Coef. correlación=

0.916

Corrección =

0.956

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	D1-SC					D2-LE					D3-LL					D4-CP					Total	Impar	Par
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	40	40
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	83	42	41
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	81	40	41
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	66	33	33
5	4	3	3	5	4	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	63	33	30
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	95	49	46
7	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	5	4	1	4	4	4	4	77	41	36
8	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	85	44	41
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	77	39	38
10	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4	84	43	41
11	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	89	46	43
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	50	50
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	35	35
14	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	54	28	26
15	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	1	66	37	29
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	78	40	38
17	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	40	43
18	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	91	45	46
19	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	83	42	41
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	57	29	28
21	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	66	35	31
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	83	40	43
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	83	41	42
24	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	78	39	39
25	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	64	33	31
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	86	43	43

27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	85	42	43
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	40	40
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	75	39	36
30	4	4	3	5	5	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	70	37	33
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	77	38	39
32	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	69	36	33
33	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	86	45	41
34	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	67	35	32
35	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	73	36	37
36	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	66	32	34
37	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	5	5	5	4	75	39	36
38	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	85	43	42
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	40	40
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	30	30
41	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	74	38	36
42	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	83	43	40
43	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	68	35	33
44	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	88	43	45
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	63	31	32
46	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	66	34	32
47	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	90	45	45
48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	69	34	35
49	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	73	36	37
50	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	36	34

Coef. correlación=

0.915

Corrección =

0.955

ANEXO 08



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional “

EL DIRECTOR DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD- ESSALUD, QUE SUSCRIBE LA PRESENTE, ENTREGA LA SIGUIENTE:

CONSTANCIA

A doña OLGA LIDIA ARENAS RIVERA, quien ha realizado la aplicación de los instrumentos de investigación de su Tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina Administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua -2018”., como proceso que la conllevará a la obtención del grado de Magister en Gestión Pública en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, demostrando responsabilidad, gran sentido de trabajo y responsabilidad durante la aplicación de los instrumentos de investigación.

Se entrega la presente constancia a solicitud escrita del interesado para los fines que estime conveniente.

Moquegua 10 de Julio de 2018

Atentamente,

DANIEL SÁNCHEZ ALARCÓN
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA


ANEXO 09
EVIDENCIAS FOTOGRAFIAS





Aplicación de las encuestas



ARTÍCULO CIENTÍFICO

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Organizational climate and work performance of the employees of the administrative office of ESSALUD Hospital II Moquegua, 2018

Br. Olga Lidia Arenas Rivera

olguitarenas16@gmail.com

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. La hipótesis es: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Como metodología de la investigación podemos indicar que se realiza un estudio con un diseño correlacional, no experimental. La investigación es aplicada, y se ha empleado la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios de encuesta para comprobar los niveles de correlación entre dichas variables de estudio.

Los resultados han sido analizados en el programa estadístico SPSS V.23 Como resultado de esta investigación se ha encontrado un coeficiente de correlación positiva media de 0,562 y altamente significativa con un p-valor = 0,000 <0,01 entre el Clima Organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, siendo confirmada la hipótesis.

Palabras claves: Clima Organizacional, desempeño laboral, liderazgo, comunicación, capacitación.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the relationship between the Organizational Climate and the work performance in the employees of the administrative office of ESSALUD Hospital II Moquegua, 2018. The hypothesis: There is a direct and significant relationship between the organizational climate and the work performance work performance in the employees of the administrative office of ESSALUD Hospital II Moquegua, 2018.

As research methodology we can indicate that a study is carried out with a correlational, not experimental, design. The research is applied, and the survey technique has been used and as instruments the survey questionnaires to verify the levels of correlation between these study variables.

The results have been analyzed in the SPSS V.23 statistical program. As a result of this research, an average positive correlation coefficient of 0.562 and highly significant with a p-value = 0.000 <0.01 was found between the Organizational Climate and work performance in the collaborators of the administrative office of ESSALUD of Hospital II Moquegua, 2018, the hypothesis being.

Keywords:Organizational climate, job performance, leadership, communication, training.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de un análisis a nivel internacional partiendo de las premisas establecidas por Velásquez (2015), quien se interesa por identificar el nivel del clima organizacional, debido a que la organización tenía los resultados esperados básicamente porque las personas no se encontraban en el puesto correcto y/o adecuado, haciendo así caso omiso en cuanto a las expectativas y capacidades individuales que presentaba cada trabajador, la falta de motivación también era otro factor, se limitaba el nivel de fortalecimiento profesional, lo cual minimiza el cumplimiento de los objetivos de la institución, demostrando así que esta es una problemática que se presenta en diversas instituciones a nivel internacional.

A nivel nacional, podemos indicar el nivel de semejanza que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los últimos años, ya que las instituciones públicas afrontan cambios constantes debido a las leyes, normas, avances tecnológicos, y las comunicaciones. Entendiéndose que las instituciones públicas, no identifican y menos desarrollan las ventajas competitivas, por tanto, el servicio que brindan es deficiente, en este caso las relaciones interpersonales son limitadas en las instituciones, falta de confianza para tomar decisiones ante la ausencia de un funcionario, todo esto conlleva a presentar un nivel de desempeño laboral bajo en una institución determinada. Larico (2015).

Por consiguiente se considera que el Clima Organizacional influye considerablemente en los resultados de la institución. Por ello es muy importante abordar el tema mediante el cual se podrá comprobar si el Clima Organizacional de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua 2018, repercute en el desempeño laboral de los colaboradores.

Como antecedentes internacionales tenemos a Bueso (2016) quien realizó la tesis denominada “La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte”, teniendo como objetivo medir la relación de Clima organizacional y satisfacción laboral de los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan Con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa y transversal..

Pérez, A. (2009), el estudio realizado fue “*Propuesta de un sistema para evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera*”, teniendo como objetivo evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa, utilizándose para lo cual los test respectivos para la evaluación de la variable desempeño laboral, el tipo de estudio fue descriptivo no experimental.

Según Velásquez (2015), ejecuto la tesis de Maestría: “*Clima Organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos Nuevo León México*”, Con el objetivo de determinar la relación entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa y transversal.

Como antecedentes nacionales tenemos a Larico, R. (2015) realizó una investigación denominada *“Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014”*, teniendo como objetivo establecer la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad. El diseño de investigación utilizado fue el descriptivo correlacional, el tipo de investigación es el hipotético deductivo,

Arce & Malva, (2014), ejecuto la tesis de Maestría: “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de huari – 2013”,teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional.

Pelaes, O. (2010), muestra la investigación: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”,Donde se tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente, se trabajó con una muestra de 200 empleados de la empresa telefónica del Perú, el instrumento utilizado fue el cuestionario para ambas variables en estudio, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional no experimental.

Clima Organizacional: LitwinyStringer(1968) define al clima organizacional“ Como el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja” citado por (Velasquez, 2015 p.3),

Chiavenato, (2011, p. 49) define el Clima Organizacional: “Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento”. citado por(Montalvo, 2014 p.5).

Entre las dimensiones del clima organizacional tenemos al Liderazgo: Stoner, (2006) nos dice:“Proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo”. citado por(Bueso, 2016, pág. 15).Esto implica al individuo que tiene habilidades, características de coordinación, planificación de una reunión de individuos, que sus seguidores toman, por ejemplo, que tiene objetivos claros y destinos del establecimiento.

Stoner, (2006) nos dice sobre la Comunicación:“Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de transmisión de mensajes simbólicos”. Citado por(Bueso, 2016 p. 15). Es importante para compartir ideas, mensajes, opiniones que nos ayuda a interrelacionarlos entre personas.

Koontz, (2004) nos dice sobre la motivación: “Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”. Citado por (Bueso, 2016 p. 15).Es un sentimiento que surge a consecuencia de estímulos positivos que conlleva a lograr las metas trazadas.Dessler, (2009) nos dice sobre las capacitaciones: “Proceso para enseñar a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para

desempeñar su trabajo”. Citado por (Bueso, 2016 p. 15). Es un medio por el cual las personas adquieren conocimiento, técnicas, habilidades para que su trabajo sea más eficiente y poder desempeñarse para el logro de los objetivos. Según Bueso (2016, p.93)

Relaciones interpersonales: “si bien se puede considerar al superior como jefe del grupo, con el fin de construir la moral del grupo, también es sabido que esta no es su única función”, (Leòn, 2009 p. 33).

Desempeño laboral, Chiavenato (2009) señala que desempeño laboral se define como el reconocimiento del individuo en torno a su propio desempeño en el ámbito laboral, identificado como una relación entre los logros reconocidos y un marco de logros considerados como criterio.

Según Araujo & Guerra (2007, pág. 67) “El desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador es el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

Problema general:

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

Hipótesis general:

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

H0: No existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018.

II. MÉTODOS Y MATERIALES

La investigación se ha desarrollado con un diseño para un contexto determinado, que en este caso fue el descriptivo - correlacional. En esta investigación según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2006). “el diseño seleccionado ha sido el descriptivo correlacional, tomando como premisa que en una investigación debe desarrollarse en unas condiciones específicas (ética en la investigación, transparencia en la obtención de datos, publicación de resultados”.

La población y muestra está conformada por todos los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, En el presente trabajo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; el cual nos permite evaluar y medir a las variables en estudio.

Para el método de análisis de datos, se utilizó el SPSS v.23 y Ms Excel 2013 para calcular los siguientes estadígrafos:

- Las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos gráficos estadísticos.

- Cálculo y prueba de hipótesis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

III. RESULTADOS

En el presente cuadro mostramos el consolidado de la variable clima organizacional, el cual se aplicó a la muestra de 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESALUD de Hospital II Moquegua, el cual se presente en el siguiente cuadro:

Tabla 1
Niveles de la Variable 1: Clima Organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	14	28
Bueno	27	54
Muy bueno	9	18
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos

Conforme la Tabla y la Figura N° 01 se puede evaluar que los niveles de la variable N° 1 Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 54% perciben que el Clima Organizacional es bueno; luego el 28 % perciben que el clima Organizacional es bajo; y el 18% perciben que el clima organizacional es muy bueno, y el 0% percibe un clima organizacional muy bajo.

Apreciamos que el nivel del Clima Organizacional es bueno.

Tabla 2
Niveles de la Dimensión 1: Liderazgo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4
Bajo	14	28
Bueno	18	36
Muy bueno	16	32
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la Tabla y Figura 2 se puede evaluar que los niveles de la dimension 1 liderazgo de la variable Clima Organizacional, el 36% perciben que el liderazgo es bueno; luego el 32 % perciben que el liderazgo es muy bueno; el 28% perciben que el liderazgo es bajo, y el 4% perciben que el liderazgo es muy bajo.

Tabla 3
Niveles de la Dimensión 2: Comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	11	22
Bueno	30	60
Muy bueno	9	18
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la Tabla y Figura 3 se puede evaluar que los niveles de la dimensión 2 comunicación de la variable Clima Organizacional, el 60% perciben que la comunicación es buena; luego el 22% perciben que la comunicación es baja; el 18% perciben que la comunicación es muy buena, y 0% percibe que el nivel de comunicación es muy baja. Apreciamos que hay una buena comunicación

Tabla 4
Niveles de la Dimensión 3: Motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2
Bajo	18	36
Bueno	21	42
Muy bueno	10	20
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la Tabla y Figura 4 se puede evaluar que los niveles de la dimensión 3 motivación de la variable Clima Organizacional, el 42% perciben que la motivación es buena; luego el 36% perciben que la motivación es baja; el 20% perciben que la motivación es muy buena, y solo el 2% perciben que la motivación es muy baja. Apreciamos que la motivación es buena,

Tabla 5
Niveles de la Dimensión 4: Capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	6
Bajo	27	54
Bueno	19	38
Muy bueno	1	2
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la Tablay Figura 5 se puede evaluar que los niveles de la dimension 4 capacitacion de la variable Clima Organizacional, el 54% perciben que la capacitacion es baja; luego el 38% perciben que la capacitacion es buena; el 6% perciben que la capacitacion es muy baja, y solo 1 colaborador que representan 2% perciben que la capacitacion es muy buena. Apreciamos que el nivel de Capacitacion es bajo,

Tabla 6
Niveles de la Dimensión 5: Relaciones interpersonales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2
Bajo	10	20
Bueno	20	40
Muy bueno	19	38
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos.

Interpretación:

Conforme la tabla y figura 6 se puede evaluar que los niveles de la dimension 5 relaciones interpersonales, de la variable Clima Organizacional, el 40% perciben que las relaciones interpersonales son buenas; luego el 38 % perciben que las relaciones interpersonales son muy buenas, el 20% perciben que las relaciones interpersonales son bajas, y solo el 2% perciben que las relaciones interpersonales son muy bajas. Se aprecia que el nivel de las relaciones interpersonales es bueno.

Tabla 7
Niveles de la Variable 2: Desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	2	4
Bueno	26	52
Muy bueno	22	44
TOTAL	50	100

Fuente: Bases de datos.

Conforme la Tabla 7, se puede evaluar que los niveles de la variable N° 2 Desempeño laboral de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 52% de colaboradores perciben que el desempeño laboral es bueno; luego el 44 % perciben que el desempeño laboral es muy bueno, el 4% perciben que el desempeño laboral es bajo y 0% percibe que el nivel de desempeño laboral es muy bajo.

Se aprecia que el nivel de desempeño laboral es bueno.

Tabla 12
Coefficiente de correlación hipótesis general

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Rho de Spearman = 0,562

Decisión estadística: Se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Conclusión estadística: Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018; a mejor clima organizacional, se tendrá un mejor desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

En esta sección se desarrolla el análisis de los resultados o hallazgos que tenemos con lo de los otros investigadores que se ha citado en los antecedentes y con el soporte teórico considerado en la fundamentación científica, para ello lo que se ha buscado es responder al problema general de desconocimiento de la existencia de una correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores con la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018?

En la presente investigación se consideró una muestra que estuvo conformado por 50 colaboradores trabajadores de la de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. El diseño de la presente investigación se enmarca dentro del diseño descriptivo correlacional, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el uso de cuestionario sobre el clima organizacional y desempeño laboral.

Inicialmente identificamos las dimensiones de la variable clima organizacional para que posteriormente apliquemos un cuestionario a los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, mediante la técnica de la encuesta. Luego se analizó y describió las dimensiones de liderazgo, comunicación, motivación, capacitación y relaciones interpersonales.

De acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que los niveles de la variable Clima Organizacional de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 54% perciben que el Clima Organizacional es bueno; luego el 28 % perciben que el clima Organizacional es bajo, el (18%) perciben que el clima organizacional es muy bueno, y ninguno percibe un clima organizacional muy bajo.

Se identificó las dimensiones de la variable desempeño laboral para que posteriormente apliquemos un cuestionario a los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, mediante la técnica de la encuesta. A continuación, se analizó y describió las dimensiones como satisfacción al cliente, labor en equipo, logros laborales, crecimiento personal. Por consiguiente, veamos ahora la variable desempeño laboral, donde podemos indicar que los niveles de la variable N° 1 Desempeño laboral de los 50 colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, el 52% perciben que el desempeño laboral es bueno; luego el 44 % perciben que el desempeño laboral es muy bueno, el 4% perciben que el desempeño laboral es bajo y ninguno percibe que e nivel de desempeño laboral es muy bajo. Lo que no va de acuerdo con lo sustentado por Sierra & Lopez(2013) en su trabajo de investigación sostiene que el desempeño es bajo, debido a varios factores como el sistema de evaluación del desempeño laboral resulta totalmente ineficiente su aplicación, de tal forma que los trabajadores no están conformes ya que consideran que falta objetividad para la evaluación y calificación que se realiza a los servidores públicos, ya que se ha convertido en una práctica normal que esta acción la asuma solamente el evaluador, cuando en

realidad esta práctica debería ser asumida tanto por el evaluador como por el evaluado.

Después de haber realizado el análisis y contrastaciones de las hipótesis de investigación, se debe mencionar que el clima organizacional tiene una correlación positiva media y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, debido a que el valor de significancia 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.01, finalizando que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Lo que coincide con lo planteado por Velásquez (2015) en su tesis de maestría se aprecia que el nivel de las relaciones interpersonales es bueno. sostiene que cuanto mejor sea el clima organizacional en la institución mejor será la satisfacción laboral en los trabajadores, por tanto, da soporte a nuestra investigación propuesta.

Así también nuestros resultados se contrastan con lo señalado por (Chirinos y Linares, 2014), en Moquegua (Perú), realizaron una tesis denominada "*Clima organizacional y desempeño laboral en el I.S.T.P José Carlos Mariátegui*", Se encontró que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. De esa manera, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral, de modo que las unidades de análisis que perciben el clima organizacional como satisfactorio tienen mayor probabilidad de alcanzar un alto desempeño.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que existe relación positiva directa media (coeficiente de correlación rho de Spearman=0,562) y un nivel de significancia menor que 0.01, lo que nos indica que a mejor clima organizacional, mejor será el Desempeño Laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Se da cumplimiento al objetivo general.

SEGUNDA: Se determinó que existe una correlación positiva débil (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,358) entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018. Dando cumplimiento al objetivo específico.

TERCERA: Se determinó que existe una correlación positiva media (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,555) entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, se da cumplimiento al objetivo específico.

- CUARTA: Se determinó que existe una correlación positiva débil (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,359) entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, se da cumplimiento al objetivo específico.
- QUINTA: Se determinó que existe una correlación positiva media (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,621) entre las capacitaciones y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, se da cumplimiento al objetivo específico.
- SEXTA: Se determinó que existe una correlación positiva débil (coeficiente de correlación rho de Spearman =0,440) entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018, se da cumplimiento al objetivo específico.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la IE. Manuel Gonzales Prada de Huari*. Lima: Universidad Católica sedes sapientiae, Huari- Perú.
- Bueso, S. (2016). *Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una Institución pública*. Honduras: Universidad Tecnológica de Honduras.
- Caal, B. (2015). *satisfacción laboral y Clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Carbajal, I. (2014). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Perú*. Lima: Universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- León, M. (2009). *El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la Fundación del Niño Bolívar*. Guayana: Universidad Nacional Experimental de Guayana.