



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de
la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del
Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Edson Virgilio Velazco Huayta

ASESOR:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Secretario

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos; y a mis padres, Hermelinda y Carlos, por su amor incondicional.

Agradecimiento

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo constante.

Declaración Jurada

Yo, Velazco Huayta Edson Virgilio, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 092780145, con la tesis titulada “La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 19 de Marzo del 2016

Nombres y apellidos, Edson Virgilio Velazco Huayta

DNI, 09278045

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015. En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

I. INTRODUCCIÓN **13**

1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	39
1.5 Hipótesis	45
1.6 Objetivos	47

II. MARCO METODOLÓGICO **48**

2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	49

2.3. Metodología	52
2.3.1 Tipos de estudio	52
2.3.2 Diseño	53
2.4. Población, muestra y muestreo	54
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.6. Métodos de análisis de datos	59
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	84
VIII. APÉNDICE	87
Matriz de consistencia	88
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	92
Matriz de datos	93
Instrumento	99
Carta de consentimiento informado	102
Formato de validación de instrumento	103
Matriz de Operacionalización	118
Artículo Científico	122

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable competencia laboral	50
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima organizacional	52
Tabla 3	Alfa de cronbach de la variable competencia laboral	59
Tabla 4	Alfa de cronbach de la variable clima organizacional	59
Tabla 5	Variable 1: Nivel del grado de competencia laboral	62
Tabla 6	Variable 2: Nivel del grado de clima organizacional	63
Tabla 7	Dimensión 1: Nivel del grado de comunicación	64
Tabla 8	Dimensión 2: Nivel del grado de motivación	65
Tabla 9	Dimensión 3: Nivel del grado de Toma de Decisiones	66
Tabla 10	Contingencia competencia laboral y clima organizacional	67
Tabla 11	Correlación competencia laboral – clima organizacional	68
Tabla 12	Contingencia competencia laboral y comunicación	68
Tabla 13	Correlación competencia laboral – comunicación	69
Tabla 14	Contingencia competencia laboral y motivación	69
Tabla 15	Correlación competencia laboral – motivación	70
Tabla 16	Contingencia competencia laboral y toma de decisiones	70
Tabla 17	Correlación competencia laboral – toma de decisiones	71
Tabla 18	Correlación competencia laboral – clima organizacional	72
Tabla 19	Correlación competencia laboral – comunicación	73
Tabla 20	Correlación competencia laboral – motivación	74
Tabla 21	Correlación competencia laboral – toma de decisiones	75

Lista de Figuras

Figura 1	Factores que conforman el clima organizacional	37
Figura 2	Resultados de la variable competencia laboral	63
Figura 3	Resultados de la variable clima organizacional	64
Figura 4	Resultados de la variable comunicación	65
Figura 5	Resultados de la variable motivación	66
Figura 6	Resultados de la variable toma de decisiones	67

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas lima oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud, la población estuvo conformada por 60 trabajadores, (muestra censal).

El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, que recogió información en un periodo determinado, utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario de competencia laboral, conformada por 30 preguntas en la escala de Likert, asimismo, el cuestionario de clima organizacional estuvo constituido por 27 preguntas, que proporcionaron diferentes puntos de vista acerca de las mencionadas variables, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados fueron llevados a gráficos estadísticos (programa SPSS versión 21) así como sus respectivas interpretaciones.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que existe una relación positiva fuerte entre la competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas lima oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,738.

Finalmente, la tesis concluye con los aportes que se dan como resultado de la investigación, facilitando las recomendaciones las cuales se consideran viables, se añade la amplia bibliografía, así como los apéndices correspondientes.

Palabras claves: competencia laboral, clima organizacional, motivos, conocimientos, habilidad, comunicación, motivación, toma de decisiones.

Abstract

This research was general objective, determine the relationship between labor competence and organizational climate unit lima west economic benefits of Social Health Insurance - EsSalud, the population consisted of 60 workers (census sample).

The method used in the research was deductive hypothetical, correlational, not experimental cross-sectional design, which collected information in a given period, used the survey technique with his instrument the questionnaire labor competition, consisting of 30 questions in the Likert scale also questionnaire organizational environment consisted of 27 questions, which provided different views about these variables, through the evaluation of its various dimensions, the results were taken to statistical graphs (SPSS version 21) and their respective interpretations.

The research concludes that there is evidence to say that there is a strong positive relationship between labor competence and organizational climate of the west unit lima economic benefits of Social Health Insurance - EsSalud; having determined a correlation coefficient Spearman Rho 0.738.

Finally, the thesis concludes with the contributions that occur as a result of the investigation, providing recommendations which are considered viable, extensive bibliography and the appendices are added.

Keywords: labor competition, organizational climate, motives, knowledge, skill, communication, motivation, decision making.

Capítulo 1

Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Ortega (2015) en la investigación titulada: Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo: Determinar de qué manera las competencias laborales influye en el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima a fin de mejorar el nivel del clima organizacional. Utilizo una metodología de estudio no experimental, transaccional, correlacional, causal, ya que su preocupación radica en describir y correlacionar los elementos que conforman el modelo que aquí se presenta, al igual que las características presentes en el clima organizacional y las competencias laborales como medios fundamentales del cambio en las universidades tecnológicas privadas de Lima. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 210 personas. Concluyó: las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa.

Al respecto se observa que la competencia laboral y el clima organizacional se relacionan en un buen nivel, los trabajadores administrativos al realizar sus labores bajo las normas contribuyen entre sí a desarrollar un buen clima laboral, el cual pudiera ser

positivo o negativo, de ahí la importancia de identificarlos a fin de ser negativos poder subsanar que lo ocasiona con la finalidad de mejorar el clima organizacional.

Sotomayor (2012) en la investigación titulada: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional, Moquegua 2012, Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, tuvo como objetivo estudiar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua realizado desde el mes de Enero al mes de Octubre en el presente año 2012, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Al respecto se observa que después de procesar la información en el aplicativo SPSS, se pudo determinar la existencia del nivel medio del Clima Organizacional y del nivel medio de Satisfacción Laboral y apreciar una alta relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores, resaltando de este la necesidad de establecer un

adecuado Clima Organizacional, el mismo que conllevara a la motivación de los trabajadores y así afiancen su compromiso con el trabajo y la institución.

Hinostroza (2014) en la investigación titulada: Clima Organizacional y Rendimiento laboral en la Microred de los Olivos, sustentada en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, tuvo como objetivo: Determinar si el clima organizacional, incide en el rendimiento laboral de los recursos humanos que trabajan en la Microred “Los Olivos” – Lima. Utilizo una metodología descriptiva estadístico y de análisis – síntesis entre otros, que conforme se desarrolló el trabajo se dieron indistintamente. La población objeto de estudio estuvo conformado por 304 profesionales de la salud Como técnica de recolección de la información se utilizó el Cuestionario que por intermedio de una encuesta conformada por preguntas en su modalidad cerradas se tomaron a la muestra señalada. Concluyó que el clima organizacional, incide favorablemente en el rendimiento laboral de los recursos humanos que trabajan en la Micro red “Los Olivos” – Lima.

Al respecto se observa que conforme a los resultados obtenidos de la población objetivo, estos arrojaron que el clima organizacional tiene incidencia favorable en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Micro Red “Los Olivos”.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Medina (2010) en su trabajo de investigación “Plan de mejoramiento de competencias laborales y estudio de clima organizacional en la empresa Radiólogos Asociados S.A.”, sustentada en la universidad tecnológica de Pereyra facultad de ingeniería industrial, El trabajo tiene como objetivo realizar por primera vez un estudio investigativo para identificar, analizar y determinar el nivel del clima organizacional actual existente y de las competencias laborales de los directivos de Radiólogos Asociados S.A. de la ciudad de

Pereira y Cartago. Utilizo una metodología bajo el enfoque cuantitativo analítico. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue Clima 18 (18 factores de evolución del Clima Organizacional) a una muestra de 108 colaboradores. Concluyó: las competencias que fueron evaluadas por los compañeros se llegó a la conclusión que la competencia más fortalecida en el equipo directivo es conocimiento organizacional y orientación al logro el aspecto a mejorar en el equipo directivo es impacto e influencia, asimismo la autoevaluación en el equipo directivo de Radiólogos Asociados concluyó que las competencias más fuertes son desarrollo de otros y conocimiento organizacional y que las competencias a mejorar es impacto e influencia.

Al respecto se aprecia que del uso del instrumento Clima 18, concluye que las competencias más fortalecidas en el equipo directivo es el de conocimiento organizacional haciendo hincapié que las competencias a ser mejoras, para así aumentar su productividad es el impacto e influencia.

Morales (2015) en la investigación titulada: principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu, Guatemala, Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd), la presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo evalúan las competencias laborales de los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu. Los sujetos que formaron parte de la investigación fueron 23 colaboradores de género masculino y femenino, quienes ejecutan el puesto de receptores y secretarías dentro de la agencia bancaria. Para evaluar a cada uno se les aplicó un instrumento creado por Pérez (2012) el instrumento se basó en una escala de Likert que consta de cuatro escalas y se calificó por medio de las medidas de tendencia central. Dentro de la investigación se determinó que los colaboradores bancarios si utilizan las competencias laborales para

ejecutar las tareas diarias. Se concluyó que los colaboradores bancarios se encuentran en un grado alto en las tres competencias evaluadas en el estudio como lo son trabajo en equipo, relaciones interpersonales y comunicación.

Al respecto, la precitada investigación propone un análisis para determinar cuál es la metodología aplicada para evaluar las competencias laborales de los colaboradores, tomando una muestra de 23 sujetos, el cual tuvo como resultado que los colaboradores si utilizan sus competencias laborales para ejecutar sus tareas diarias; asimismo, se determinó que los colaboradores están en un grado alto en las tres competencias evaluadas como son trabajo en equipo, relaciones interpersonales y comunicación.

Cabrera (2011) en la investigación titulada: Gestión de recursos humanos basada en competencias y motivación laboral (estudio realizado con los instructores de intecap en el departamento de quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. La gestión por competencias es un modelo de gerenciamiento en el que se evalúan las competencias personales específicas para cada puesto de trabajo, se favorece el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal de los empleados. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, demostrar que el sistema de gestión por competencias en las empresas produce motivación en el trabajador, que es promotor de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y que crea empresas competitivas. La muestra utilizada para este estudio está integrada por cuarenta y cuatro colaboradores de ambos sexos y estados civiles los cuales son instructores del instituto de capacitación INTECAP en la ciudad de Quetzaltenango. Se establecen como variables la gestión de recursos humanos basada en competencias y la motivación laboral; el instrumento para medir el desempeño es una boleta de opinión adaptada para la investigación. La investigación es de tipo descriptiva; según los resultados obtenidos, las

conclusiones afirman que la gestión por competencias si produce motivación laboral. Se recomienda utilizar un modelo de trabajo basado en competencias como alternativa a la tradicional gestión de recursos humanos y buscar la certificación y estandarización de los procesos administrativos y operativos para dicho fin, sin dejar de utilizar otras estrategias de recursos humanos como los círculos de calidad, empowerment, reingeniería, calidad total, etc. Se hace énfasis en la definición clara de la misión y visión de la empresa, en la creación de perfiles definidos para los puestos de trabajo, y la especificidad en las tareas requeridas en dichos puestos.

Al respecto, la presente investigación pretende demostrar que la gestión por competencias en las empresas produce motivación en el trabajador, al respecto de los resultados obtenidos se pudo constatar que una adecuada gestión basada en competencias produce una buena motivación laboral, por lo que se recomendó esta herramienta de gestión como una alternativa a la tradicional gestión de los recursos humanos, para así poder lograr la certificación de sus procesos.

1.2. Fundamentación científica

1.2.1. Concepto de la variable Competencia Laboral

Chiavenato (2009) indicó que:

La Competencia Laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz.
(p.202)

Al respecto, el autor indica el condicionamiento que la competencia laboral, respecto al conocimiento, así como las capacidades que necesita para el desarrollo de sus

actividades o tareas; toda vez que mejorar los conocimientos adquiridos, requiere un constante aprendizaje sobre el cual se adquieren nuevos conocimientos y habilidades, por ende el trabajador puede desarrollar su trabajo en forma más eficaz.

Spencer y Spencer (1993) precisó que es una:

“Característica subyacente en el individuo que esta causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación” (p. 13).

Al respecto, se indicó que es una particularidad que se encuentra sincronizado en el individuo, es decir que tiene relación del trabajador con el desarrollo eficiente y la mejora continua de su desempeño en sus actividades del trabajo.

Según Dalziel, Cubeiro y Fernández (1996) precisaron que la competencia laboral es un grupo de habilidades, destrezas, conocimientos, y características de naturaleza conductual, los cuales que, correctamente armonizados ante una situación en el trabajo, pueden ofrecer un mejor desempeño en las labores. Es decir es todo aquello que por su naturaleza diferencia el buen rendimiento del rendimiento normal.

Según Boyatzis (1982) manifestó que las competencias laborales por su naturaleza son características arraigadas en una persona, mismas que se encuentran bien relacionadas con una acción o actuación triunfante en el puesto de trabajo de un RRHH.

Rodríguez y Feliú (1996) definieron que la Competencia Laboral como el grupo vinculado relacionados a las conductas, conocimientos, habilidades, etc. Igualmente son destrezas que posee una persona, misma que le permite desenvolverse y realizar en forma exitosa una actividad dentro del contexto laboral de la organización.

De conformidad a la conceptualización de Competencias Laborales, que ofreció el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT-CINTERFOR): es la capacidad, conocimiento, destreza y habilidad efectiva, para que

la persona realice en forma exitosa sus actividades en el trabajo la cual está plenamente identificada. Concluyendo que la competencia laboral en su naturaleza no se trata de una probabilidad de éxito en la resolución de las actividades o tareas diarias del individuo, sino se trata de su capacidad demostrada en forma real.

Por su parte, la Norma Internacional ISO 9000 (2005) en “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario” precisaron que:

“La Competencia.- en la Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes” (p. 9).

Al respecto, la definición precedente indica que la competencia en si en una habilidad verificada, es decir que en base a ella se pueden aplicar experiencias, habilidades, conocimientos, la cual conllevan a una mejor gestión en el trabajo.

1.2.2. Dimensiones de la variable Competencia Laboral

Motivos

Chiavenato (2009), Los Motivos o impulsos son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El motivo genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos e incentivos que, una vez atendidos, satisfacen la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo, los impulsos fisiológicos y psicológicos se orientan hacia la acción y crean las condiciones que generaran la energía para alcanzar un objetivo. (p.237)

Conocimiento

Chiavenato (2009), El Conocimiento proviene de la palabra griega episteme, que significa “verdad absolutamente cierta”. En nuestra lengua, la palabra conocimiento puede tener varios significados: información, conciencia, saber, cognición, sapiencia, percepción, ciencia, experiencia, calificación, competencia, habilidad práctica, capacidad, aprendizaje,

sabiduría, certeza, etc. La definición depende del contexto en que se emplee el término.

(p.148)

Habilidad

Chiavenato (2009), La Habilidad es el arte de saber hacer; implica destacar en alguna práctica (rendimiento físico o mental) y se adquiere principalmente con entrenamiento y práctica. Incluye el conocimiento de reglas de procedimiento y habilidades de comunicación. (p.149)

1.2.3. Perspectiva Teórica de la variable Competencia Laboral

Componentes de una Competencia

Arellano (2009) precisó que las competencias deben de indicar las formas de pensar y comportarse de una persona, asimismo estas se generalizan a través de algunos escenarios o situaciones, los mismos que perduran razonablemente durante un período dado; toda vez que los contenidos involucrados en una competencia, son los que se necesitan para su desarrollo, las cuales son:

SABER: Datos, hechos, informaciones, conceptos, conocimientos.

SABER HACER: Habilidades, destrezas, técnicas para aplicar y transferir el saber a la actuación.

SABER SER: Normas, actitudes, intereses, valores que llevan a tener unas convicciones y asumir unas responsabilidades.

SABER ESTAR: Predisposición al entendimiento y a la comunicación interpersonal, favoreciendo un comportamiento colaborativo.

Tipos de Competencia Laboral

Al respecto Vargas (2009), indicó que la competencia laboral se puede dividir en básicas, genéricas y específicas, conforme se precisa a continuación.

Las competencias básicas, las cuales necesitan los seres humanos para vivir en una sociedad, o como lo definen otros autores, son las competencias ciudadanas, cuya utilidad sirve para dar solución a cualquier tipo de problema que se presente o procesar información.

Las competencias genéricas, son de naturaleza más comunes a distintas profesiones de las mismas áreas, como pueden ser las carreras de la salud o las de carácter administrativo.

Las cuales permiten lograr el trabajo en equipo y la adaptabilidad en el medio labora.

Las competencias específicas, son las que se adquieren de forma específica en las respectivas carreras profesionales, y que a su vez buscan diferenciar a cada uno de los profesionales en un área específica.

El enfoque de Competencia en la Gestión de los Recursos Humanos

Según la Comisión Sistema Nacional Certificación de Competencias Laborales de Chile (2000) quienes precisaron que la gestión de los recursos humanos basado en las competencias, se debe de aplicar el enfoque de la competencia en los procesos claves identificados por las organizaciones, como los siguientes:

Reclutamiento y Selección del Personal: la cual incluye actividades que conducen a abastecer los puestos vacantes en las organizaciones, mismos que incluyen la búsqueda y clasificación de candidatos, (ya sea dentro o fuera de la organización) la preselección de estos y la selección final de los posibles ocupantes de los puestos vacantes que sean más competentes, y la inducción correspondiente del personal en su nuevo puesto de labores.

Evaluación del Desempeño: este proceso incluye tanto el diseño y aplicación de procedimientos e instrumentos para ver el impacto del desempeño efectivo del trabajador con el desempeño planificado, implicando cotejar las conductas efectivas o reales con las

conductas que se esperan, con el objetivo de medir el grado en que la persona alcanza los estándares de competencia establecidos en la organización. Asimismo, si el resultado del presente tiene un resultado negativo dentro de los estándares, la organización puede y debe tomar medidas correctivas inmediatas, las cuales pueden ser la capacitación del trabajador, rediseñar el puesto o el cambio de puesto de trabajo.

Carreras Profesionales e Itinerarios Internos: está orientado al diseño de las promociones al personal en la organización y los requisitos necesarios para el desarrollo profesional asociados a los caminos de la precitada promoción. Este diseño no sólo el conocimiento del contenido de los puestos de trabajo, sino también de la estructura general de la organización.

Capacitación: El conocimiento del puesto de trabajo, en términos de las competencias que se requieren, sirve de punto de referencia para identificar las necesidades para la capacitación, el diseñar programas de capacitación, y finalmente evaluar los resultados obtenidos.

Compensación: El análisis del contenido de los puestos de trabajo (incluyendo las competencias asociadas) permite identificar los elementos a considerar para el diseño de las categorías y de las escalas remunerativas de la organización, así como los aportes de los trabajadores y sus exigencias físicas, intelectuales, así también las emocionales y las de riesgos a que están sometidos.

Incentivos: Los incentivos son compensaciones extraordinarias que otorga voluntariamente la organización, en dinero o especie, para premiar el esfuerzo realizado, el cual está asociado a un logro establecido, realizado por un trabajador o grupo de trabajadores. La eficacia de estos incentivos depende mayormente de la percepción de los trabajadores respecto a su validez con los estándares establecidos y el carácter excepcional de los premios.

Clasificación de las competencias en base a los factores del comportamiento

De acuerdo a los Departamentos de Trabajo y de Educación de los Estados Unidos de América (2000), precisaron que la competencia de una persona pudiera ser analizada, respecto a los factores que estas determinen. Todo ello desde esta perspectiva, una clasificación de mucha utilidad de dichas competencias, son los siguientes:

Conocimientos, se refieren a la capacidad de la persona para poder identificar, reconocer, describir y relacionar objetos sean de naturaleza concretas o abstractas, en el ámbito laboral. Dichos conocimientos están contruidos a partir del cúmulo de conceptos e imágenes que han acumulado el individuo en su memoria.

Habilidades intelectuales, se refieren a la capacidad del mismo para aplicar sus conocimientos y el juicio en la resolución de sus actividades y la solución de los problemas en el trabajo. Las habilidades intelectuales se refieren al saber cómo hacer.

Habilidades sicomotoras, se refieren a la capacidad de la persona para realizar movimientos con rapidez y seguridad, a su vez precisos en el centro de trabajo, mediante una acción que combina las facultades físicas, sensoriales y mentales. Las habilidades sicomotoras está referido a las destrezas operativas que desarrolla el trabajador.

Habilidades interpersonales, se refieren a la capacidad de la persona en la interacción con otras personas en el centro de trabajo, con la finalidad de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar. Estas habilidades son personalidad favorable y el dominio de múltiples técnicas de comunicación, las que son desarrolladas y aprendidas a través de la capacitación continua. Las cuales también son definidas como competencias sociales.

Disposición anímica, estos son factores que influyen en el estado afectivo y la voluntad de trabajar de los individuos; entre los cuales están las actitudes, las creencias, la percepción de equidad, los valores y la motivación, directamente relacionadas a las condiciones del

trabajo. Cuando estas personas enfrentan exigencias en su puesto de trabajo que se estrellan con los factores de su disposición anímica se generan reacciones de carácter psicológico, propias del estrés laboral que, no sólo minimizan su disposición en el trabajo, sino que pudieran tener efectos fisiológicos y psicológicos en el individuo.

Rasgos de personalidad relevantes, este concepto ha sido objeto de varias definiciones; según las más modernas, se entiende que la personalidad es un grupo dinámico y organizado de las características neuropsicológicas que posee una persona, la cual influye en sus sentimientos y comportamientos. Es decir la personalidad determina patrones de sentimiento y comportamiento que son característicos de cada persona, los que permiten predecir una cierta regularidad en su forma de sentir y actuar ante diversas situaciones. La personalidad está determinada por condiciones neuropsicológicas complejas, arraigadas y fuertemente estables en cada persona, consecuentemente el efecto de la capacitación para modificarla es muy limitado.

Elementos comunes entre las Normas ISO y las de Competencia Laboral.

Según Baeza y Mertens (1999), precisaron que las normas ISO convergen en un proceso de certificación, misma que asegura a las organizaciones que administran sus procesos de conformidad a la calidad otorgada, sin embargo estas normas de calidad no aseguran el mejorar la administración, ni mucho menos la mejor atención al cliente, ni tampoco el éxito asegurado en la organización. Al respecto se requiere de un escenario de relacionamiento donde se dé prioridad a la necesidad de trabajar bien y de hacerlo bien desde el comienzo; así mismo se detallan los elementos comunes entre la Competencia Laboral y las Normas ISO.

Capacitación: En cuanto a las Normas de Competencia las acciones serán mucho más efectivas si se orientan al desarrollo de competencias plenamente definidas y compartidas

por los involucrados. Las Normas ISO contemplan la necesidad de que la empresa detecte necesidades y desarrolle programas de capacitación a sus trabajadores.

Certificación: Se lleva a cabo la Identificación de normas, la participación de los trabajadores, y la evaluación por un agente verificador externo quien conoce la norma y verifica su cumplimiento por el candidato. En ambos casos se trata de obtener una conformidad con un desempeño esperado, ya sea en términos de administración de la calidad; en donde la certificación la obtiene la empresa, o bien en términos del desempeño competente; obteniendo la certificación el individuo.

Conceptos y Términos: Son sistemas abiertos, que permiten que se adapten a situaciones diversas. Por tanto, se expresan en términos y conceptos generales que requieren ser precisados por cada organización.

Documentación: Se basa en las características de los resultados deseados (criterios de desempeño) por el lado de Competencia Laboral y por el lado de ISO se describen las características de los procesos.

Verificación o evaluación: El cumplimiento de las normas ISO (sobre aspectos como la existencia de la documentación y los registros) y de la Competencia Laboral (sobre el desempeño y conocimiento del trabajador) se basan en evidencias, que provienen de la operación y que son evaluadas y certificadas por organismos de tercera parte.

Cultura Organizacional: La implementación tanto del ISO como de Competencia Laboral, representa en la mayoría de los casos un cambio en la cultura organizacional, sin

que esto signifique necesariamente una ruptura radical con prácticas del pasado. Su éxito radica en su efectiva incorporación a la cultura organizacional.

Procesos y Personas: Ambos sistemas describen cómo debe hacerse la operación (ISO) o la función (Competencia); sin embargo, no garantiza si la descripción o la referencia realmente es lo adecuado o lo óptimo que la organización requiere.

Participación: Se gana mucho en representatividad y compromiso con la participación de los trabajadores en la elaboración misma de la norma en Competencia Laboral, en lo que se refiere a las Normas ISO están previamente elaboradas; el proceso de participación de los trabajadores se puede dar en torno a la documentación y elaboración de manuales.

Prospectiva: En cuanto a la Competencia Laboral pueden contener un ingrediente prospectivo que les permita anticipar nuevas exigencias en el resultado esperado del trabajo y minimizar su riesgo de obsolescencia. En lo que a ISO se refiere se centran en la creación y verificación de condiciones para el presente, para los procesos en curso, si bien durante su implementación pueden surgir mejoras orientadas a neutralizar las no conformidades.

Complementariedad: Hacen corresponder las evidencias del desempeño con las especificaciones establecidas por la empresa; tales especificaciones están casi siempre documentadas en los manuales elaborados para certificar en ISO (aunque no prescriben formas de hacer, solo lo que debe hacerse). A su vez, informaciones derivadas de las normas de competencia pueden utilizarse para fortalecer la documentación necesaria al proceso de certificación ISO.

1.2.4. Concepto de la variable Clima Organizacional

Chiavenato (2009) indicó que el Clima Organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. El clima organizacional y la motivación de las personas se influyen y realimentan entre sí. (p.261)

Al respecto, se indica que el Clima Organizacional en si es conjunto de características relacionadas con la percepción del trabajador respecto al ambiente donde labora, el cual tiene una influencia sea positiva o negativa en el trabajador, es decir tiene en la motivación de la organización un factor determinante para que el Clima Organizacional sea favorable.

Pritchard y Karasick, (1972) definieron que el clima organizacional como la resultante del ambiente laboral interno de una determinada organización, la cual resulta del comportamiento de sus trabajadores y que sirve para interpretar las situaciones y a su vez orientar correctamente las tareas de la organización. En este sentido, el clima organizacional implica una función de las personas que la perciben, pero relacionándola con el contexto de la organización.

Según Litwin y Stringer (1980) indicaron que el término de clima organizacional, son los efectos subjetivos que se perciben del sistema formal de la organización, el estilo

informal de los administradores y otros factores ambientales de importancia sobre las actitudes, creencias, valores y la adecuada motivación de los trabajadores que laboran en una organización determinada.

Gibson (1984) realizó un estudio para poder consolidar la definición de clima organizacional. En lo referente a las propiedades que son percibidas por las personas, como son las características del ambiente de labores, es decir el clima organizacional es un concepto compendiado, debido de que está formado por las percepciones de las variables conductuales, estructurales, así como de las de procesos, que se dan dentro de una organización. El considerar una organización como personal o impersonal, o tal vez agresiva o pasiva, depende mucho de sus reacciones ante el comportamiento de sus compañeros de trabajo y sus líderes, de sus puestos, de la toma de decisiones y de la comunicación.

Álvarez (1992) determinó que el clima organizacional, es la expresión de las interpretaciones o percepciones que el trabajador realiza del ambiente de la organización donde labora; es un concepto de naturaleza multidimensional, la cual incorpora características relativas a su estructura orgánica y a las reglas de negocio de la organización, sobre los procesos que genera y relaciones interpersonales, así como los objetivos de dicha organización llegan a ser logrados.

Díaz (2008) por su parte conceptualizo que el clima organizacional como la manera como un trabajador percibe el ambiente de su entorno laboral. El clima organizacional se refiere a la suma de características del ambiente de trabajo, dichas características las percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y pueden causar repercusiones en

su comportamiento en el centro de labores. El clima organizacional media entre los factores individuales y los organizacionales.

Peiro y Prieto (1996) es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones” (p.84).

Al respecto, se hace referencia que el clima organizacional es el ambiente en donde los trabajadores desarrollan sus labores diarias, si dicho ambiente es negativo va a influenciar en la productividad de trabajador.

1.2.5. Dimensiones de la variable Clima Organizacional

Comunicación

Chiavenato (2009) indicó que la Comunicación se refiere a la trasmisión de información mediante símbolos comunes, y a su vez comprensión. Los símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales. Así, comunicación es la transferencia de información y de significados de una persona a otra. Es el flujo de información entre dos o más personas y su comprensión, o la relación entre personas por medio de ideas, hechos, pensamientos, valores y mensajes. La comunicación es el punto en el cual convergen las personas cuando

comparten sentimientos, ideas, prácticas y conocimientos. Así, toda comunicación involucra cuando menos a dos personas: la que envía un mensaje y la que recibe. (p.308)

Motivación

Chiavenato (2009) precisó que La Motivación es un proceso psicológico básico, junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. (p.236)

Toma de Decisiones

Chiavenato (2009) manifestó que la Toma de Decisiones es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción. Así, la persona que toma la decisión está en medio de una situación (contexto), pretende alcanzar objetivos, tiene preferencias personales y sigue estrategias (cursos de acción para alcanzar resultado). Cada agente define la situación por medio de una serie de procesos afectivos y cognitivos, de acuerdo con su personalidad, motivación y actitudes. Lo importante es que el proceso de toma de decisiones está fundado en la racionalidad, o sea, en la adecuación a los objetivos que pretender alcanzar. (p.227)

Características del Clima Organizacional

De conformidad a lo indicado por Litwin y Stinger (1980) Las características que rigen un sistema organizacional, genera un determinado Clima Organizacional. El cual repercute sobre el estado motivacional de los miembros de una determinada organización y sobre su

consecuente comportamiento. Dicho comportamiento tiene múltiples consecuencias para la organización como por ejemplo, en su productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Litwin y Stinger postularon que existen nueve características, las que explicarían el clima que existe en una determinada organización. Cada una de estas características se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura, la cual representa a la percepción que poseen los miembros de una organización, acerca de la cantidad de procesos, reglas, procedimientos, trámites y otras limitantes que enfrentan en el desarrollo de su trabajo cotidiano. La forma en que la organización pone de manifiesto la burocracia, versus el puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad (empowerment), es el sentimiento que tienen los miembros de una organización, sobre la autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo diario. Es decir es la medida en que la supervisión efectuada que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa, corresponde a la percepción de los miembros de la organización, sobre la adecuación de la recompensa que reciben por su trabajo bien hecho o haber logrado la meta. Es la medida en que la organización utiliza más el premio o en su defecto el castigo.

Desafío, corresponde al sentimiento que poseen los miembros de una organización sobre los desafíos que imponen en el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de los riesgos calculados, con el objetivo de lograr las metas establecidas en el plan de trabajo.

Relaciones, es la percepción por parte de los miembros de una organización sobre la existencia de un agradable ambiente de laboral y de buenas relaciones interpersonales o sociales, tanto entre pares como los jefes con los subordinados.

Cooperación, es el sentimiento de los miembros de una organización sobre la existencia del ánimo de ayuda por parte de los directivos de la organización, y de otros trabajadores del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como los inferiores.

Estándares, es la percepción de los miembros de una organización acerca del énfasis que ponen sobre las normas de rendimiento y de productividad.

Conflictos, es el sentimiento del grado en que los miembros de una organización, tanto pares como superiores, escuchan y aceptan las opiniones que discrepan y no tiene el temor de enfrentar y solucionar dichos problemas tan pronto surjan.

Identidad, es el sentimiento de pertenencia para con la organización y el grado de valor que siente el trabajador, al sentirse como miembro importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Es decir, es la percepción o sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

1.2.6. Perspectiva Teórica de la variable Clima Organizacional

Díaz (2008) definió los tipos de clima organizacional que existen en las organizaciones de la siguiente forma:

Clima tipo autoritario – explotador. La organización no tiene confianza en sus empleados, la casi totalidad de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de dicha organización, las cuales se distribuyen en forma descendente. Los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmosfera de temor, de castigos, de amenazas, casi nunca obtienen recompensas, y la Satisfacción de sus necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio, donde las comunicaciones de la dirección la organización con sus trabajadores no existe más que en forma de órdenes específicas.

Clima tipo autoritario – paternalista. Es aquel en que la dirección de la organización tiene la suficiente confianza condescendiente en sus trabajadores. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cima de la organización, pero algunas de ellas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección comparte con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente debidamente estable y bien estructurado.

Clima tipo participativo – consultivo: es aquel donde las decisiones de la organización se toman generalmente en la cima de este, pero es permitido a los subordinados que tomen ciertas decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general esta dirección, los subordinados tiene confianza en sus trabajadores, la comunicación es descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

Clima tipo participativo – en grupo. Es aquel donde los procesos de toma de decisiones de la organización están diseminados en todos los niveles de la organización y debidamente integrados a cada uno de estos niveles. La dirección tiene plena confianza en sus trabajadores, las relaciones entre la dirección y el trabajador son mejores, la comunicación es de manera ascendente, descendente, así como de forma lateral, los trabajadores están debidamente motivados para la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento y productividad, existe una relación de camaradería y confianza entre los superiores y los subordinados.

Para Robbins (1999) el concepto de Clima Organizacional tiene origen en las investigaciones acerca del comportamiento en la organización. El mismo que es un tema debidamente relevante para casi todas las organizaciones, quienes buscan una mejora continua del ambiente de trabajo, consecuentemente para alcanzar un aumento en la productividad del trabajador, sin perder de vista el recurso humano.

Desde que este tema es materia de investigación por los investigadores del campo del Comportamiento Organizacional, existen diversidad de definiciones: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, en los últimos años se han hecho investigaciones para explicar su naturaleza, así como lograr medirlo. De todas aquellas definiciones el que ha demostrado una utilidad mayor es el que ve como elemento fundamental las percepciones que un trabajador tiene de las estructuras orgánicas y procesos que ocurren dentro del medio laboral.

Al respecto, Stephen Robbins lo definió como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que influyen en el desempeño laboral. Dicho ambiente afecta la estructura de la organización, por la inseguridad que causa estas fuerzas externas. Algunas organizaciones encaran medios relativamente estáticos; otras, se enfrentan situaciones más dinámicas. Los ambientes estáticos crean en los gestores mucha menos incertidumbre que las dinámicas, y como esta afecta la eficacia de la empresa, el administrador procurará de reducirla al mínimo. Un método de conseguirlo es hacer ajustes en la estructura orgánica.

La explicación que fue precisada por Robbins, es diferente a la de Goncalves, quien al analizar el ambiente laboral, como un conjunto de fuerzas extrínsecas las cuales ejercen presión sobre el desempeño de la organización.

Resumiremos, que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los trabajadores. Precizando que estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones de sus miembros.

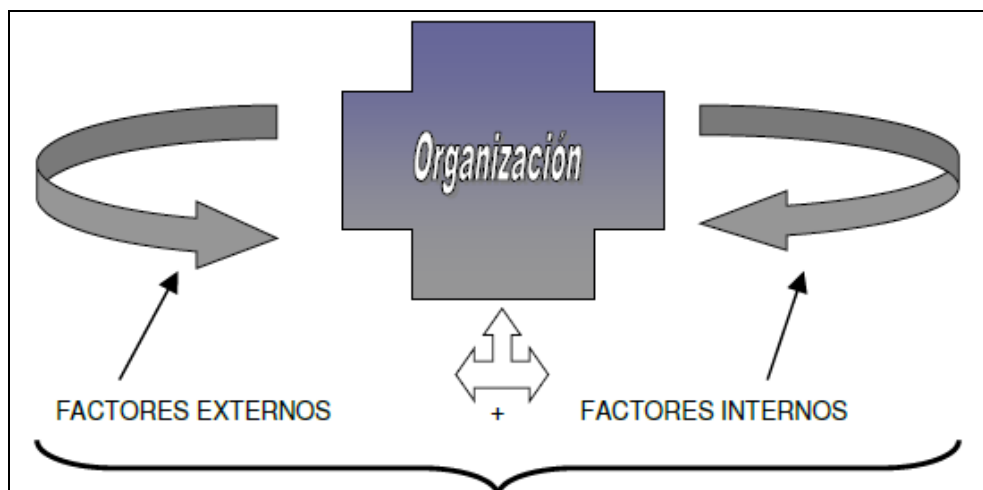


Figura 1. Factores que conforman el Clima Organizacional, Tomado de Sánchez, M, 2005.

1.3. Justificación

1.3.1. Teórica

La gestión por competencia laboral es un modelo de gerenciamiento donde se analizan y evalúan las competencias personales para cada puesto de trabajo de acuerdo a un perfil de cargos, beneficiando el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal de los colaboradores.

Las “competencias” son las habilidades para armonizar y utilizar conocimientos y destrezas para resolver y dominar situaciones profesionales y obtener resultados esperados. Asimismo son capacidades reales, conductas observables y medibles las cuales de conformidad a determinadas estrategia pueden ser modificadas, mejoradas y desarrolladas. De otro lado las competencias tienen su origen en diversas fuentes, como la formación, el aprendizaje, la experiencia en puestos de trabajo y la experiencia de vida.

La competencia laboral representa una herramienta actual, dinámica e integral que permite obtener una visión global de los requerimientos necesarios para desempeñarse en

un puesto de trabajo en forma óptima, y con eficiencia, en función de evaluar y así establecerlas características (intelectuales de temperamento y personalidad) que debe tener un colaborador para asegurar el mejor rendimiento en la ejecución de una actividad, además que redimensiona las cualidades buscadas en los candidatos potenciales para obtener un lugar dentro del mercado laboral.

En la constante búsqueda de la calidad, la competencia laboral nos muestra las pautas para mejorar las organizaciones por medio de asegurar y maximizar la consecución y desempeño de los recursos humanos, que como es bien sabido constituyen la base fundamental del desarrollo satisfactorio de las mismas hacia el éxito.

La gestión por competencia es una metodología que centra su estudio en el contenido de los puestos de trabajo si no en la investigación de las características comunes de quienes lo están haciendo mejor, esto significa que el modelo de gestión por competencia, se constituye en uno de los ejes fundamentales de aplicabilidad en la gerencia de los recursos humanos en las organizaciones.

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, es decir cuando existe un clima adecuado, los empleados se sienten más identificados, y esto se refleja en una mayor calidad en su trabajo. A partir de diagnósticos y estrategias adecuadas, es posible gestionar los recursos humanos de manera que sus actitudes y comportamientos configuren este ambiente favorable. Sin embargo, los cambios requieren un compromiso serio, que debe empezar en la alta dirección.

Así mismo, el Clima Organizacional compone uno de los factores determinantes de los procesos en las organizaciones. Obtiene relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

En tal sentido se plantea un diagnóstico para lograr el cumplimiento del objetivo de diseñar un modelo de competencia laboral para la Unidad de Prestaciones Económicas Lima OESTE y consecuentemente mejorar el clima organizacional, las cual contribuirá a lograr un trabajo oportuno y óptimo.

1.3.2. Practica

Esta investigación, sobre al análisis de las competencias laborales y el clima organizacional, es necesaria para los responsables de la toma de decisiones gerenciales del Sistema de Prestaciones Económicas, toda vez que sus aportes pueden contribuir a mejorarlas, así mismo es necesario para el personal profesional y técnico que forman parte de las unidades operativas de prestaciones económicas, debido que los referidos aportes contribuirán a que se beneficien más los referidos trabajadores.

1.3.3. Metodológica

El tipo de estudio es correlacional, debido que trata de determinar el grado de relación entre las variables: Competencia Laboral y Clima Organizacional por su naturaleza de la investigación nos localizamos dentro del diseño no experimental transeccional o transversal. La población es de 60 colaboradores de la unidad de prestaciones económicas Lima Oeste de EsSalud, igual a la población. El Muestreo es de tipo No Probabilísticos No Intencional.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad Problemática

En el ámbito internacional se observa que, pocas organizaciones han realizado evaluaciones del desempeño laboral, siendo los más jóvenes quienes menos han

experimentado la evaluación de su desempeño, precisando que el comportamiento laboral define en las empresas las características del medio ambiente de trabajo lo cual incide en el Clima Organizacional y que estimula a los colaboradores a cumplir las tareas con eficiencia y eficacia de acuerdo a sus competencias laborales.

Según, Ducci (1997) La situación de los diferentes países que enfrentan el tema de la formación y desarrollo de los recursos humanos basados en un enfoque de competencia laboral es múltiple y diversa. Las experiencias centradas en la competencia laboral son relativamente recientes y se ha llegado a ellas por diferentes caminos. Es comprensible que países con distinta historia, herencia cultural, problemas, objetivos y, no menos importante, posición en el escenario mundial, aborden el tema con perspectivas diferentes, con propósitos diversos y con comprensiones conceptuales y metodológicas de distinta naturaleza, asimismo precisa que existen por lo menos tres razones por las cuales el tema de formación basada en competencia laboral es importante para todos: en primer lugar, enfatiza y focaliza el esfuerzo del desarrollo económico y social sobre la valorización de los recursos humanos y la capacidad humana para construir el desarrollo, una segunda razón fundamental, es porque este enfoque parece responder mejor que muchos otros a la necesidad de encontrar un punto de convergencia promisorio entre educación y empleo; entre los esfuerzos educativos y de formación de la mano de obra por una parte, y el funcionamiento del mercado de trabajo, por la otra. Y finalmente, en tercer lugar, porque el enfoque de competencias se adapta a la necesidad de cambio, omnipresente en la sociedad internacional, bajo una multiplicidad de formas, imprimiendo énfasis y valor a la capacidad humana para innovar, para enfrentar el cambio y gestionarlo, anticipándose y preparándose para él, en vez de convertirse en víctima pasiva y arrasada por transformaciones sin control.

Se aprecia, que el enfoque de la Competencia Laboral se ejecuta de conformidad a la realidad de cada país, formado por su historia y la economía que atraviese, de otro lado precisa razones por las cuales la formación basada en competencia laboral es importante, como el centrar el proceso de crecimiento económico y desarrollo social en el ser humano, como agente y beneficiario del cambio, asimismo ante la disociación creciente entre crecimiento económico y creación de empleo, no sólo se trata de crear más puestos de trabajo, sino también mejores puestos de trabajo; y que la calidad y capacidad de cada ser humano es determinante para su empleabilidad y para la calidad del empleo al que aspira.

Al respecto, Jiménez (1997) señala:

Si el conocimiento hay que gestionarlo, también hay que gestionar a los individuos que integran esta comunidad; de esta manera aparece el concepto de gestión de las competencias laborales como una función de la administración de los recursos humanos, basada en el conocimiento y desempeño organizacional, así como en producción de interacciones y de las cuales pueda emerger el conocimiento. Se entiende la gestión de las competencias como los conocimientos, las cualidades y aptitudes que se dan en el contexto social organizacional de relativa flexibilidad. (p. 124).

Se entiende que se debe de articular tanto a los conocimientos como a las personas que integran una organización, para maximizar la productividad en cada puesto de trabajo.

Según, Chiavenato (2000) señala:

El clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de éstos es elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción,

animación, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación de los miembros es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. (p. 121).

Se entiende que la motivación es un factor importante e íntimamente ligado al clima organizacional, por tanto si la motivación es baja por ende el clima organizacional es bajo, es decir este puede transformarse en inconformidad, agresividad, se enfrentan abiertamente con la organización, originando un ambiente laboral no adecuado.

Según, Likert y McGregor (1994) propusieron:

La utilización del concepto de Clima Organizacional (que en ocasiones también se denomina clima laboral), interesados sobre todo en analizar el modo en que los directivos y los responsables organizacionales crean el clima en el que los subordinados llevan a cabo sus tareas, el modo en que lo hace, el grado en que resultan competentes en su ejecución y su capacidad para que las acciones que llevan a cabo ejerzan una influencia positiva y ascendente en el contexto organizacional. (p. 94-96).

Ambos autores mencionan que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales, por sus capacidades y sus valores, la reacción está determinada por la percepción. Que determinan las características propias de una organización.

De igual manera, a nivel nacional y de conformidad a los estudios realizados materia de investigación, no han habido una tendencia marcada en los últimos años en relación a

inversión para una adecuada Competencia Laboral la cual mejore el Clima Organizacional del trabajador, dentro de los planes operativos de las instituciones del gobierno central, tal es el caso de ESSALUD (2012) en el Plan Estratégico 2012-2016, establece que:

Cuando en agosto del 2011 se asumió el desafío de conducir el Seguro Social de Salud, se encontró con una serie de brechas: una brecha de recursos humanos, por el marcado déficit de médicos y personal asistencial; una brecha financiera, debido al déficit de 451 millones de soles que dejó el gobierno anterior, sumada a la disminución de 704 millones de soles en aportes por el dispositivo que exonera de descuento para el seguro a las gratificaciones; otra brecha fue la de infraestructura, con una carencia o mal estado de más de 200 centros asistenciales del primer nivel de atención; una brecha ética, pues la falta de transparencia y corrupción reinó en el régimen previo, en particular, en el ámbito de los contratos firmados apresuradamente a pocos meses de culminar la gestión anterior y un retraso de 10 años en informática y comunicaciones. (p. 13).

En ese sentido, se ha observado que la Gerencia de Prestaciones Económicas, desarrolla sus actividades dentro del marco normativo que rige el Sistema de Prestaciones Económicas, es decir el Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 5814-ESSALUD-2011 y sus Normas Complementarias aprobada mediante Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012, para lo cual cuenta con 140 recursos humanos para el desarrollo de sus actividades a nivel de Lima.

Una de sus oficinas operativas se dedica exclusivamente a atender principales contribuyentes (PRICOS), es la Unidad de Prestaciones Económicas (UPE) Lima OESTE de EsSalud, de la cual dependen 60 personas.

Al respecto, a través del Diagnóstico al otorgamiento de las prestaciones económicas emitida por la Gerencia de Prestaciones Económicas (2012) entre otros aspectos se ha evidenciado que el personal de la UPE Lima OESTE no realiza sus funciones de conformidad a sus capacidades y competencias que identifican su formación académica y habilidades para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de sus funciones, es decir no se ha realizado un estudio para implementar una adecuada competencia laboral, para distribuirlos de acuerdo a su perfil profesional, que conlleve al cumplimiento satisfactorio de las funciones del trabajador.

Asimismo, existe una percepción poco adecuada acerca de la organización a la cual pertenecen, es decir está afectando el Clima Organizacional, por lo que se debe considerar construir un clima organizacional agradable, que brindan posibilidades de realización y una sana convivencia.

Consecuentemente a la problemática identificada, podría causar que esta Unidad de Prestaciones Económicas (UPE) no alcance los niveles de calidad competitiva esperada en el servicio de otorgamiento y pago de los subsidios (incapacidad temporal, maternidad y lactancia) a los principales contribuyentes (PRICOS), si su personal no se siente satisfecho ni identificado con la organización.

Por lo anteriormente descrito, es necesario la implementación de estrategias que generen un impacto positivo en la competencia laboral y el clima organizacional de la UPE Lima OESTE de EsSalud, debido que, una “comunidad” motivada y comprometida es factor determinante en el éxito de la Institución.

Por lo cual, se plantea la siguiente investigación: La Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima OESTE del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima – 2015.

1.4.2. Problema General

¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015?

1.4.3. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la competencia laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la competencia laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la competencia laboral y la toma de decisiones de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

1.5.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

Capítulo 2

Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Definición de la variable

Competencia Laboral

Chiavenato (2009) indicó que La Competencia Laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. (p.202)

Clima Organizacional

Chiavenato (2009) indicó que Clima Organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. El clima organizacional y la motivación de las personas se influyen y realimentan entre sí. (p.261)

2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Definición de las dimensiones de la variable Competencia Laboral

Motivos

Chiavenato (2009) precisó que los Motivos o impulsos son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El motivo genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos e incentivos que, una vez atendidos, satisfacen la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de

esfuerzo, los impulsos fisiológicos y psicológicos se orientan hacia la acción y crean las condiciones que generaran la energía para alcanzar un objetivo. (p.237)

Conocimiento

Chiavenato (2009) indicó que el Conocimiento proviene de la palabra griega episteme, que significa “verdad absolutamente cierta”. En nuestra lengua, la palabra conocimiento puede tener varios significados: información, conciencia, saber, cognición, sapiencia, percepción, ciencia, experiencia, calificación, competencia, habilidad práctica, capacidad, aprendizaje, sabiduría, certeza, etc. La definición depende del contexto en que se emplee el término. (p.148)

Habilidad

Chiavenato (2009) manifestó que la Habilidad es el arte de saber hacer; implica destacar en alguna práctica (rendimiento físico o mental) y se adquiere principalmente con entrenamiento y práctica. Incluye el conocimiento de reglas de procedimiento y habilidades de comunicación. (p.149)

Tabla 1

Operacionalización de la variable Competencia Laboral

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Rango
Competencia Laboral	Motivos	-Identificación de Objetivos	1,2,3,4	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bueno [127;138]
		-Identificación de Incentivos	5,6,7		
		-Retroalimentación	8,9,10		
	Conocimiento	-Aprendizaje	11,12,13,14		Regular [101;126]
		-Experiencia Laboral	15,16,17		
		-Trabajo en Equipo	18,19,20		
		-Rendimiento	22,23,24		
	Habilidad	-Creatividad	25,26,27		Deficiente [hasta 100]
		-Habilidades de Comunicación	28,29,30		

2.2.2. Definición de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

Comunicación

Chiavenato (2009), indicó que la Comunicación se refiere a la trasmisión de información mediante símbolos comunes, y a su vez comprensión. Los símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales. Así, comunicación es la transferencia de información y de significados de una persona a otra. Es el flujo de información entre dos o más personas y su comprensión, o la relación entre personas por medio de ideas, hechos, pensamientos, valores y mensajes. La comunicación es el punto en el cual convergen las personas cuando comparten sentimientos, ideas, prácticas y conocimientos. Así, toda comunicación involucra cuando menos a dos personas: la que envía un mensaje y aquella que lo recibe. (p.308)

Motivación

Chiavenato (2009), precisó que la Motivación es un proceso psicológico básico, junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. (p.236)

Toma de Decisiones

Chiavenato (2009), manifestó que la Toma de Decisiones es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción. Así, la persona que toma la decisión está en medio de una situación (contexto), pretende alcanzar objetivos, tiene preferencias personales y sigue estrategias (cursos de acción para alcanzar resultado).

Cada agente define la situación por medio de una serie de procesos afectivos y cognitivos, de acuerdo con su personalidad, motivación y actitudes. Lo importante es que el proceso de toma de decisiones está fundado en la racionalidad, o sea, en la adecuación a los objetivos que pretender alcanzar. (p.227)

Tabla 2

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Rango
Clima Organizacional	Comunicación	-Trasmisión de Información	1,2,3	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bueno [109;124]
		-Interacción	4,5,6		
		-Comunicación Interna	7,8,9,10		
	Motivación	-Necesidad	11,12,13		Regular [88;108]
		-Impulsos	14,15,16		
		-Incentivos	17,18,19		
	Toma de Decisiones	-Curso de Acción	20,21		Deficiente [hasta 87]
		-Objetivos	22,23		
		-Racionalidad	24,25,26,27		

2.3. Metodología

2.3.1. Tipo de Estudio

El tipo de estudio se encuentra enmarcado dentro del esquema de investigación de tipo correlacional, debido que trata de comprobar y evaluar el grado de relación existente entre las variables de la Competencia Laboral y el Clima Organizacional medidas en una muestra.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista. (2010) sostuvieron:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p.81).

2.3.2. Diseño

Por la naturaleza de la presente investigación nos localizamos dentro del diseño no experimental transeccional o transversal.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista. (2010) indicaron:

Los diseños de investigación transeccional lo transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento. Medir las percepciones y actitudes de mujeres jóvenes que fueron abusadas sexualmente en el último mes en una urbe latinoamericana. Evaluar el estado de los edificios de un barrio o una colonia, después de un terremoto. Analizar el efecto que sobre la estabilidad emocional de un grupo de personas provocó un acto terrorista. Analizar si hay diferencias en el contenido sexual entre tres telenovelas que están exhibiéndose simultáneamente. (p. 151)

2.4. Población, muestra y muestreo

2.4.1. Población

La población objetivo de la presente investigación es de 60 colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud - EsSalud - Lima 2015 igual a la población.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2010), indicaron:

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una **población** es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174).

2.4.2. Muestra

La muestra en la presente investigación fue de 60 colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud - EsSalud - Lima 2015.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2010) definieron:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos *población*. Con frecuencia leemos y escuchamos hablar de muestra representativa, muestra al azar, muestra aleatoria, como si con los simples términos se pudiera dar más seriedad a los resultados. En realidad, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población (p. 175).

2.4.3. Muestreo

Es de tipo No Probabilísticos No Intencional.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2010) indicaron:

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. Por el momento comentaremos que seleccionan individuos o casos “típicos” sin intentar que sean representativos de una población determinada. Por ello, para fines deductivos-cuantitativos, donde la generalización o extrapolación de resultados hacia la población es una finalidad en sí misma, las muestras dirigidas implican algunas desventajas. La primera es que, al no ser probabilísticas, no es posible calcular con precisión el error estándar, es decir, no podemos calcular con qué nivel de confianza hacemos una estimación. Esto es un grave inconveniente si consideramos que la estadística inferencial se basa en la teoría de la probabilidad, por lo que las pruebas estadísticas en muestras no probabilísticas tienen un valor limitado a la muestra en sí, más no a la población. Es decir, los datos no pueden generalizarse a esta. En las muestras de este tipo, la elección de los casos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de personas que recolectan los datos. (p. 189)

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnica

El presente aplicara la técnica de la encuesta.

Según Dunham y Smith, (1985) definieron la encuesta organizacional como exámenes cuidadosos y detallados de las percepciones, actitudes y opiniones de los miembros de las organizaciones. Además anotan, su finalidad es colaborar con la efectividad organizacional

y la satisfacción de los empleados, mediante la disminución de la rotación y el ausentismo, el incremento del esfuerzo de los empleados tendiente a aumentar la efectividad organizacional, el análisis de los problemas conocidos, identificación de problemas potenciales y evaluación de políticas y prácticas en vigor.

La realización de encuestas organizacionales puede hacerse por medio de cuestionarios o entrevistas estructuradas.

2.5.2. Instrumento

Ficha Técnica: Competencia Laboral

Nombre del Instrumento: Cuestionario de la Competencia Laboral

Autor: Idalberto Chiavenato

Año: 2009

Adaptado: Edson Virgilio Velazco Huayta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable: La Competencia Laboral y sus tres dimensiones: Motivos, Conocimiento y Habilidades.

Población: 60 colaboradores

Número de ítem: 30 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles: Se establecen los siguientes

Nivel	Rango
Bueno	[127; 138]
Regular	[101; 126]
Deficiente	[Hasta 100]

Ficha Técnica: El Clima Organizacional

Nombre del Instrumento: Cuestionario del Clima Organizacional

Autor: Idalberto Chiavenato

Año: 2009

Adaptado: Edson Velazco Huayta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable: El Clima Organizacional y sus tres dimensiones:

Comunicación, Motivación y Toma de Decisiones.

Población: 60 colaboradores

Número de ítem: 27 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles: Se establecen los siguientes

Nivel	Rango
Bueno	[109; 124]
Regular	[88; 108]
Deficiente	[Hasta 87]

2.5.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

En la presente investigación se empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces). La Dra. Carolina Valenzuela Moncada docente de Desarrollo del trabajo de investigación de la Universidad Cesar Vallejo estableció la validación de contenido con un 100% de aplicabilidad.

Según Hernández, Fernández y Batista, (2006) sostuvieron que: La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa. En apariencia es sencillo lograr la validez. Después de todo, como dijo un estudiante: “Pensamos en la variable y vemos cómo hacer preguntas sobre esa variable”. Esto sería factible en unos cuantos casos (como lo sería el género al que pertenece una persona). Sin embargo, la situación no es tan simple cuando se trata de variables como la motivación, la calidad del servicio a los clientes, la actitud hacia un candidato político, y menos aún con sentimientos y emociones, así como de otras variables con las que trabajamos en todas las ciencias. La validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica. Kerlinger (1979, p. 138) planteo la siguiente pregunta respecto de la validez: ¿está midiendo lo que cree que está midiendo? Si es así, su medida es válida; si no, evidentemente carece de validez

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente investigación por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, conforme se detalla:

Tabla 3

Alfa de cronbach de la variable Competencia Laboral es 0,920

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	20

Tabla 4

Alfa de cronbach de la variable Clima Organizacional es 0,923

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

2.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó la técnica de procesamiento de datos y como instrumento las tablas de procesamiento de datos para tabular y procesar los resultados de los instrumentos. Se aplicó el Programa SPSS, para validar y procesar los datos de los instrumentos aplicados, las tablas y gráficos se obtuvieron según los objetivos planteados en nuestra investigación.

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial. Siguiendo el protocolo siguiente:

1. Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de las dos variables materia de estudio.
2. Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba de Rho de Spearman para determinar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cualitativa ordinal.

El tipo de estudio es correlacional, debido que trata de determinar el grado de relación entre las variables: Competencia Laboral y Clima Organizacional por su naturaleza de la investigación nos localizamos dentro del diseño no experimental transeccional o

transversal. La población es de 60 colaboradores de la unidad de prestaciones económicas Lima Oeste de EsSalud, igual a la población. El Muestreo es de tipo No Probabilísticos No Intencional.

Capítulo 3

Resultados

3.1. Presentación de Resultados

Por medio de tablas y figuras se muestran los resultados que se obtienen de la medición de las variables Competencia laboral y Clima Organizacional. Asimismo presentamos el coeficiente de correlación obtenido al relacionar ambas variables de investigación, así como también cada una de sus dimensiones, para la cual utilizamos el coeficiente Rho de Spearman.

La muestra estuvo conformada por 60, de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, a quienes se les aplicó la Encuesta de Competencia Laboral y Clima Organizacional.

En primer lugar se presenta el nivel de Competencia Laboral, tal como se puede apreciar en la Tabla 5.

Tabla 5

Variable 1: Nivel del Grado de Competencia Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	20,0	20,0
Regular	35	58,3	78,3
Bueno	13	21,7	100,0
Total	60	100,0	

Nota: Después de aplicar a la muestra el instrumento de Competencia Laboral los resultados indican que de los 60 colaboradores el 22% presenta nivel Bueno, mientras que el 58,3% muestra un nivel regular, y el 20% tiene nivel deficiente

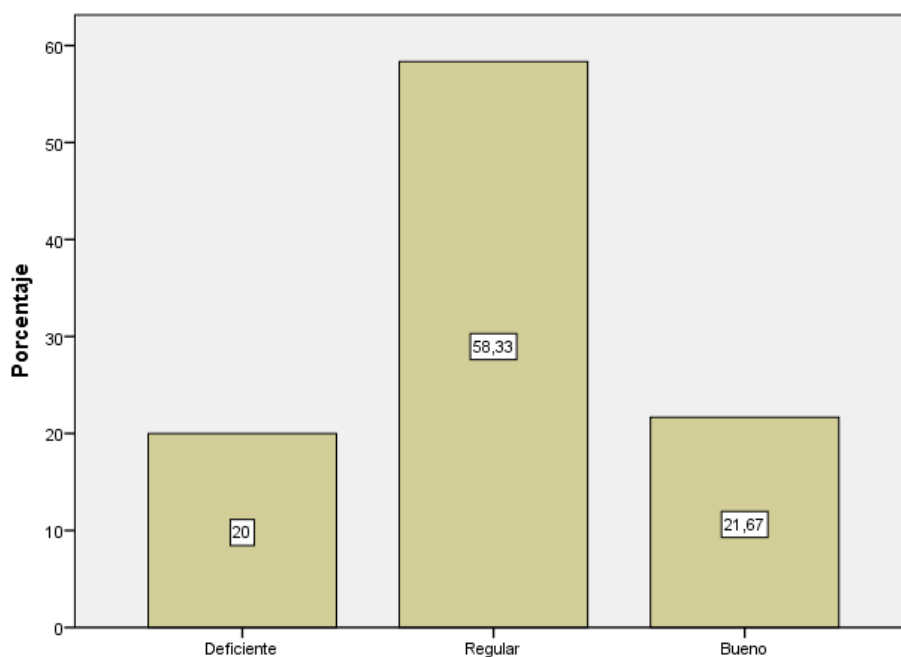


Figura 2. Resultados de la variable Competencia Laboral

Se presenta el nivel de Clima Organizacional, tal como se puede apreciar en la Tabla 6.

Tabla 6

Variable 2: Nivel del Grado de Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	14	23,3	23,3
Regular	28	46,7	70,0
Bueno	18	30,0	100,0
Total	60	100,0	

Nota: Después de aplicar a la muestra el instrumento de Clima Organizacional los resultados indican que de los 60 colaboradores 30% presenta Buen Clima Organizacional, el 46,7% muestra Regular Clima Organizacional, y el 23,3% tiene Deficiente Clima Organizacional.

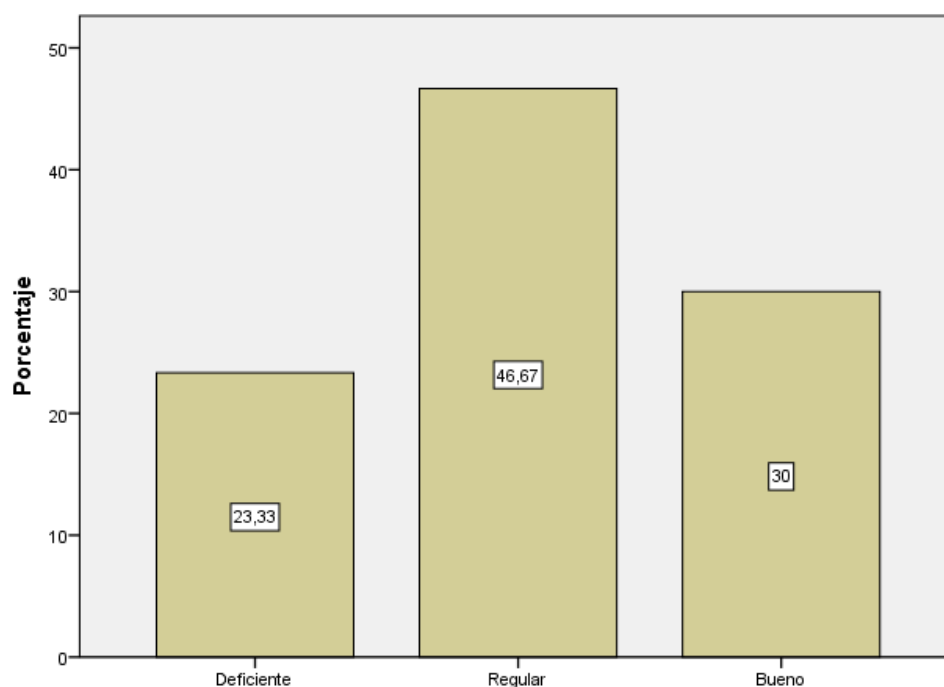


Figura 3. Resultados de la variable Clima Organizacional

Se presenta el nivel de Comunicación, tal como se puede apreciar en la Tabla 7

Tabla 7

Dimensión 1: Nivel del Grado de Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	20,0	20,0
Regular	34	56,7	76,7
Bueno	14	23,3	100,0
Total	60	100,0	

Nota: Después de aplicar a la muestra el instrumento de Comunicación los resultados indican que de los 60 colaboradores el 23,3% presenta una Buena Comunicación, el 56,7% muestra Regular Comunicación, y el 20% tiene Deficiente Comunicación.

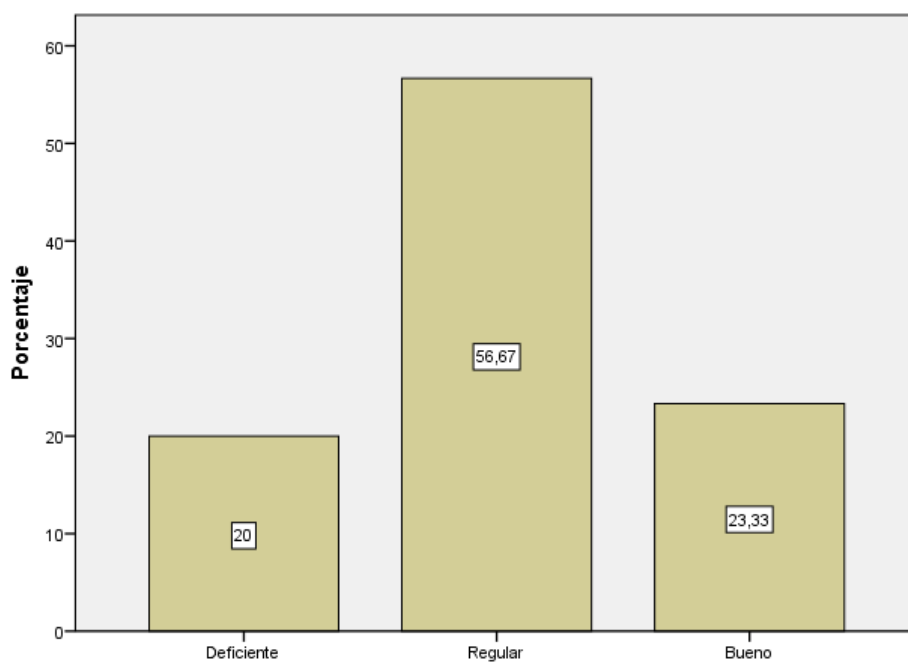


Figura 4. Resultados de la variable Comunicación

Se presenta el nivel de Motivación, tal como se puede apreciar en la Tabla 8

Tabla 8

Dimensión 2: Nivel del Grado de Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	25,0	25,0
Regular	34	56,7	81,7
Bueno	11	18,3	100,0
Total	60	100,0	

Nota: Después de aplicar a la muestra el instrumento de Motivación los resultados indican que de los 60 colaboradores el 18,3% presenta una Buena Motivación, el 56,7% muestra Regular Motivación, y el 25% tiene una Deficiente Motivación.

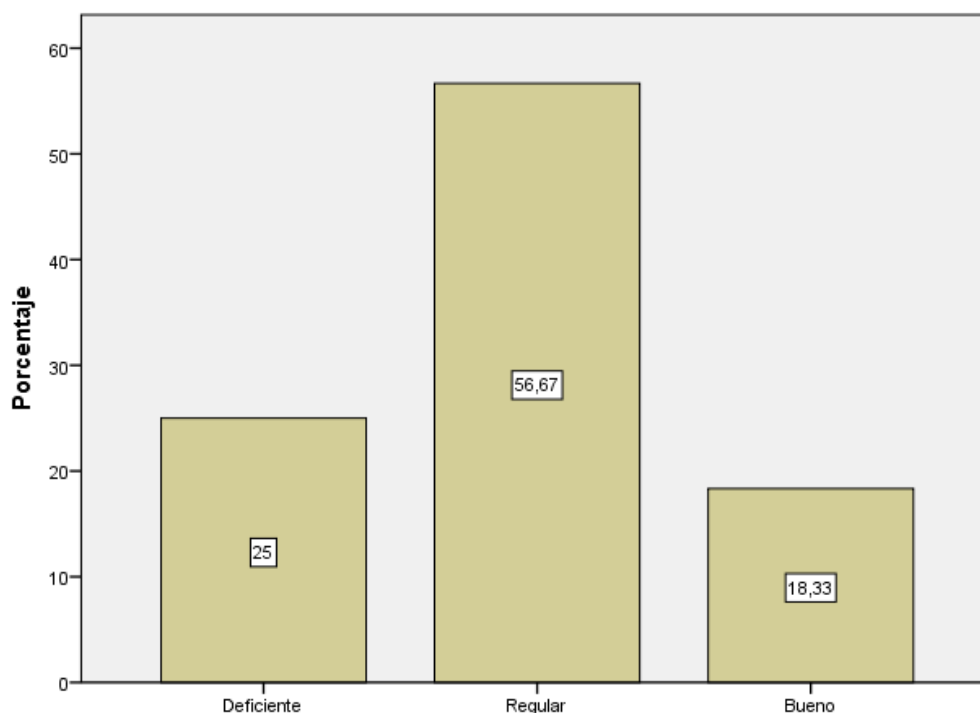


Figura 5. Resultados de la variable Motivación

Se presenta el nivel de Toma de decisiones, tal como se puede apreciar en la Tabla 9.

Tabla 9

Dimensión 3: Nivel del Grado de Toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	16	26,7	26,7
Regular	31	51,7	78,3
Bueno	13	21,7	100,0
Total	60	100,0	

Nota: Después de aplicar a la muestra el instrumento de Toma Decisiones los resultados indican que de los 60 colaboradores el 21,7% presenta una Buena Toma de Decisiones, el 51,7% muestra Regular Toma de Decisiones, y el 26,7% tiene Deficiente Toma de Decisiones.

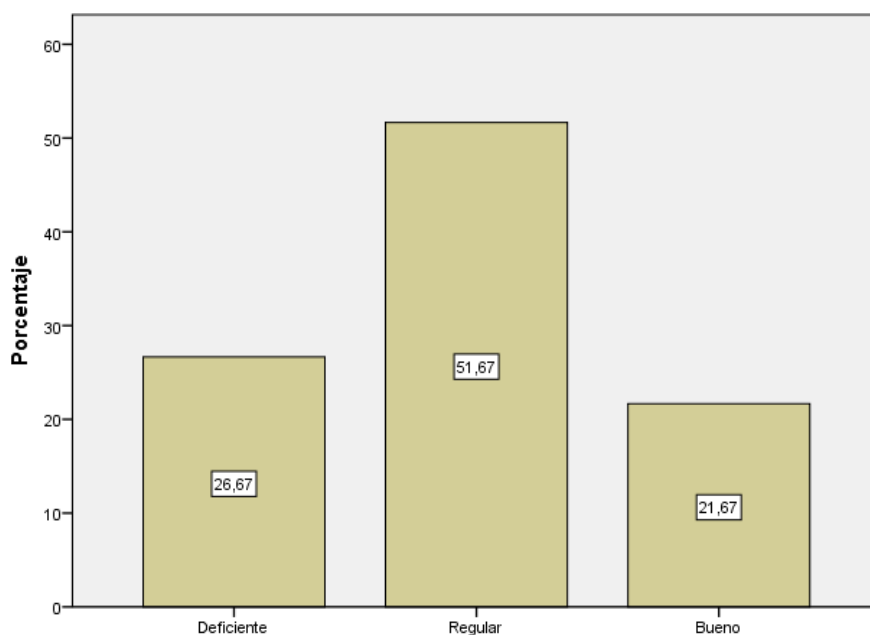


Figura 6. Resultados de la variable Toma de Decisiones

Tabla 10

Contingencia Competencia laboral y Clima organizacional

Competencia Laboral	Clima organizacional			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
	n	N	n	n
Deficiente	11	1	0	12
Regular	3	24	8	35
Bueno	0	3	10	13
Total	16	36	8	60

Nota: observamos que 11 de 12 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un deficiente clima organizacional; 1 de 12 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un regular clima organizacional, 3 de 35 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran un deficiente clima organizacional; 24 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran un regular clima organizacional y 8 colaboradores que presentan una regular competencia laboral muestran un buen clima organizacional, 3 de 13 colaboradores que presentan buena competencia laboral muestran un regular clima organizacional y 10 colaboradores que presentan una buena competencia laboral muestran un buen clima organizacional.

Tabla 11

Correlación Competencia Laboral – Clima organizacional

			Competencia Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,738
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,738	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Respecto a la relación entre las variables Competencia Laboral y Clima organizacional, observamos en la tabla 11 un coeficiente Rho de Spearman de 0,738 por lo tanto existe una correlación alta entre las dos variables.

Tabla 12

Contingencia Competencia laboral y Comunicación

Competencia Laboral	Comunicación			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
	n	n	n	n
Deficiente	8	4	0	12
Regular	4	24	7	35
Bueno	0	6	7	13
Total	12	34	14	60

Nota: observamos que 08 de 12 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un deficiente comunicación; 04 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un regular comunicación, 4 de 35 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran un deficiente comunicación; 24 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran una regular comunicación y 7 colaboradores que presentan una regular competencia laboral muestran una buena comunicación, 6 de 13 colaboradores que presentan buena competencia laboral muestran una regular comunicación y 07 colaboradores que presentan una buena competencia laboral muestran una buena comunicación.

Tabla 13

Correlación Competencia Laboral – Comunicación

			Competencia Laboral	Comunicación
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,585
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,585	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Respecto a la relación entre las variables Competencia Laboral y Comunicación, observamos en la tabla 13 un coeficiente Rho de Spearman de 0,585 por lo tanto existe una correlación baja entre las dos variables.

Tabla 14

Contingencia Competencia laboral y Motivación

Competencia Laboral	Motivación			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
	n	n	n	n
Deficiente	8	4	0	12
Regular	4	28	3	35
Bueno	3	2	8	13
Total	12	34	14	60

Nota: observamos que 08 de 12 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un deficiente comunicación; 04 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un regular motivación. 4 de 35 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran un deficiente motivación; 28 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran una regular motivación y solo 3 colaboradores que presentan una regular competencia laboral muestran una buena motivación. 3 de 13 colaboradores que presentan buena competencia laboral muestran una deficiente motivación, 02 muestran buena competencia laboral tienen regular motivación y 08 colaboradores que presentan una buena competencia laboral muestran una buena motivación.

Tabla 15

Correlación Competencia Laboral – Motivación

			Competencia Laboral	Motivación
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,508
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Motivación	Coeficiente de correlación	,508	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Respecto a la relación entre las variables Competencia Laboral y Motivación, observamos en la tabla 15 un coeficiente Rho de Spearman de 0,508 por lo tanto existe una correlación baja entre las dos variables.

Tabla 16

Contingencia Competencia laboral y Toma de decisiones

Competencia Laboral	Toma de decisiones			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
	n	n	n	
Deficiente	6	6	0	12
Regular	10	18	7	35
Bueno	0	7	6	13
Total	16	31	13	60

Nota: observamos que 06 de 12 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un deficiente toma de decisiones; 06 colaboradores que presentan deficiente competencia laboral muestran un regular toma de decisiones.

10 de 35 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran un deficiente toma de decisiones; 18 colaboradores que presentan regular competencia laboral muestran una regular toma de decisiones y solo 7 colaboradores que presentan una regular competencia laboral muestran una buena toma de decisiones, 7 de 13 colaboradores muestran buena competencia laboral tienen regular toma de decisiones y 06 colaboradores que presentan una buena competencia laboral muestran una buena toma de decisiones.

Tabla 17

Correlación Competencia Laboral – Toma de decisiones

			Competencia Laboral	Toma Decisiones
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,449
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Toma Decisiones	Coefficiente de correlación	,449	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Respecto a la relación entre las variables Competencia Laboral y Toma de Decisiones, observamos en la tabla 17 un coeficiente Rho de Spearman de 0,449 por lo tanto existe una correlación baja entre las dos variables.

3.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima

Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

Establecemos el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

Tabla 18

Correlación Competencia Laboral – Clima organizacional

			Competencia Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,738
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,738	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye:

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

Establecemos el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

Tabla 19

Correlación Competencia Laboral – Comunicación

			Competencia Laboral	Comunicación
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,585
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,585	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye:

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

Establecemos el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

Tabla 20

Correlación Competencia Laboral – Motivación

			Competencia Laboral	Motivación
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,508
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Motivación	Coeficiente de correlación	,508	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye:

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

Establecemos el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

Tabla 21

Correlación Competencia Laboral – Toma de decisiones

			Competencia Laboral	Toma Decisiones
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,449
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Toma Decisiones	Coefficiente de correlación	,449	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye:

H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

Capítulo 4

Discusión

5.1. Discusión

En este capítulo se discutirán los hallazgos principales de la investigación. En primer lugar se analizará cómo han funcionado los instrumentos aplicados en el presente estudio. Seguidamente se examinará la relación entre las variables competencia laboral y clima organizacional.

A la aplicación de la encuesta de competencia laboral y clima organizacional, presenta una correlación alta ($Rho=0,738$) entre estas dos variables. La conclusión de la prueba de hipótesis ratifica la Hipótesis y a la vez. Este resultado coincide con Sotomayor (2012), que plantea que existe una alta relación entre ambas variables, es decir, se constata la evidencia de una relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la competencia laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Llegando a la conclusión que si los colaboradores cuentan con habilidades facilitaría su integración al grupo por lo tanto generaría un adecuado clima organizacional.

En la hipótesis de competencia laboral y comunicación que obtiene una correlación baja ($Rho= 0,585$), Morales (2015) Según los resultados de este estudio la competencia trabajo en el equipo tiene una pequeña variación de grados individuales entre medio y alto en los colaboradores, y la comunicación a pesar que es importante demuestra que algunos al preferir trabajar individualmente y no en equipo hacia la búsqueda del cumplimiento de metas pueden utilizar este instrumento de la comunicación o solo pueden cumplir con lo que le permita su función ya que exista más integridad como equipo, lo que concluye que la comunicación es importante pero no indispensable ya que cada colaborador para pertenecer a un equipo de necesita de atributos individuales y de grupo o una de ellos. De acuerdo con Godoy (2014) en los resultados demostraron que los niveles de las competencias de los mandos medios y altos de la empresa, son muy poco variables.

La tercera hipótesis presenta una correlación baja ($Rho= 0,508$) entre las variables competencia laboral y motivación, Cabrera (2011) Plantea que las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla con intensidad de la motivación, orientan la conducta en un determinado sentido con dirección y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de conocer sus progresos en su camino a la meta en especial si incursiona en el ámbito laboral. Pero no basta con metas específicas y desafiantes, y con la posibilidad de retroalimentación. La influencia de esas metas sobre el desempeño esta moderado por otros factores como el compromiso con la meta, el grado de aceptación, ya sea porque el individuo participó en su fijación o porque quien la asignó es percibida como creíble y digna de confianza, la eficacia personal es decir, la percepción que tenga el individuo sobre su propia capacidad para alcanzar la meta, el tipo de tareas. Las metas grupales generan menos entusiasmo porque los resultados no dependen del individuo solamente sino de la actuación de otros que él no controla, como el tipo de valores y motivaciones estimulados por la cultura. Esto corrobora que existe correlación entre la competencia y la motivación laboral pero no necesariamente significativa.

Referente a nuestra última hipótesis específica, que tiene que ver con la relación entre la competencia laboral y toma de decisiones, existe correlación baja ($Rho= 0,585$), Aguirre (2012) concluye que en la Competencia laboral para llegar a tener la capacidad para actuar con eficiencia, se requiere la eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal o social. En el área laboral, cada competencia viene a ser un aprendizaje complejo que integra y combina habilidades, aptitudes, actitudes y toma de decisiones de acuerdo a los conocimientos básicos y específicos en el contexto laboral y se desarrolla a través de experiencias de aprendizaje en el puesto de trabajo por lo tanto un elemento es esencial

pero no determinante para tener una correlación significativa de decidir, por eso atribuye que un elemento de la competencia y la evaluación del desempeño es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así poder mejorar su rendimiento futuro.

Capítulo 5

Conclusiones

5.1. Conclusiones

1. Los resultados indican que existe una correlación alta ($Rho=0,738$) entre las variables competencia laboral y clima organizacional de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, 2015 (Tabla 11).
2. Los resultados indican que existe una correlación baja ($Rho=0,585$) entre las variables competencia laboral y comunicación de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, 2015 (Tabla 13).
3. Los resultados indican que existe una correlación baja ($Rho=0,508$) entre las variables competencia laboral y motivación de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, 2015 (Tabla 15).
4. Los resultados de la investigación determinan una correlación baja ($Rho= 0,449$) entre las variables competencia laboral y toma de decisiones de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, 2015 (Tabla 17).

Capítulo 6
Recomendaciones

6.1. Recomendaciones

1. Es indispensable que la institución realice en forma periódica acciones de evaluación de la competencia laboral y el clima organizacional, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten.
2. Se requiere que la institución difunda ampliamente en todos los trabajadores y usuarios del servicio, la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad que se encuentren inmersas en todas las actividades y proyectos requeridos, formulados y ejecutados por los integrantes de la organización y la población en general.
3. Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas.
4. Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.
5. Realizar estrategias de comunicación y compromiso que ayude al trabajo de equipo y a motivar al personal.

Capítulo 7

Referencias

7.1. Referencias

American Psychological Association (APA, 2010) *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México: Manual Moderno.

EsSalud, (2012-2016) *Plan Estratégico*, Lima- Seguro Social de Salud-EsSalud.

Chiavenato, I. (2000) *Administración de recursos humanos*, (2a ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Rodríguez, N. Feliu, P. (1996). *Competencia formación integral del individuo*, (2a ed.). México: ST Editorial.

Vargas, J. (2010). *Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de santa rosa de cabal*, (tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Santa Rosa de Cabal, Colombia.

Beltrán, N. (2013). *Diseño e implementación del modelo de gestión por competencia y evaluación del personal según el modelo, para la empresa aportes en línea*. (tesis de maestría). Universidad en la Escuela de Administración de Negocios EAN, Bogotá, Colombia.

Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competence at work: models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9a ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13a ed.). México Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Alvarez, G. (1992). *La percepción de la organización: clave para la gestión organizacional*. Revista interamericana de psicología ocupacional Vol. 11 (1 y 2). Págs. 101 –119.

Diaz M. (2008). *Gestión Humana Colombia, Clima 18, barranquilla Colombia, 2008, 4p.*

Álvarez, G. (1992). *El clima organizacional en entidades educativas conceptualización investigaciones y resultados*. Revista interamericana de psicología ocupacional Vol. 11(1 y 2). P. 51-79.

Medina, L. (2010). *Plan de mejoramiento de competencias laborales y estudio de clima organizacional en la empresa radiólogos asociados S.A.* (tesis de maestría) sustentada en la Universidad Tecnológica de Pereira Facultad de Ingeniería Industrial Pereira, Colombia.

Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima*” (tesis de maestría) sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Hinostroza, A (2014) *Clima Organizacional y Rendimiento laboral en la Microred de los Olivos*, sustentada en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima Peru

Capítulo 8

Apéndice

Apéndice A: Matriz de Consistencia


TÍTULO: La Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud- ESSALUD- Lima-2015							
AUTOR: Br. Edson Virgilio Velazco Huayta							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal:</p> <p>¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015</p>	Variable 1: Competencia Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			1. Motivos	Identificación de Objetivos	1,2,3,4	Bueno 127 a 138	
				Identificación de Incentivos	5,6,7		
				Retroalimentación	8,9,10		
			2. Conocimiento	Aprendizaje	11,12,13,14	Regular 101:126	
				Experiencia Laboral	15,16,17		
				Trabajo en Equipo	18,19,20,21		
			3. Habilidad	Rendimiento	22,23,24		Deficiente Hasta 100
				Creatividad	25,26,27		
Habilidades de Comunicación	28,29,30						
Variable 2: Clima Organizacional							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos				
1. Comunicación	Trasmisión de Información	1,2,3	Bueno 109 a 124				
	Interacción	4,5,6					
	Comunicación Interna	7,8,9,10					
2. Motivación	Necesidad	11,12,13	Regular 88:108				
	Impulsos	14,15,16					
	Incentivos	17,18,19					
<p>Problemas secundarios:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-</p>					

Social de Salud EsSalud – Lima-2015?	Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015	2015 H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la comunicación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015	3. Toma de Decisiones	Curso de Acción	20,21	Deficiente Hasta 87
2. ¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015?	2. Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015	Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015 H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la motivación de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015		Objetivos	22,23	
3. ¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas	3. Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones	Ho: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud		Racionalidad	24,25,26,27	

Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015?	Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015	EsSalud – Lima-2015 H1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la toma de decisiones de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015				
--	--	---	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental – transeccional</p> <p>MÉTODO: Analítico</p>	<p>POBLACIÓN: 60 Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima OESTE del Seguro Social de Salud – EsSalud – Lima 2015.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilística – intencional</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Muestra Censal</p>	<p>Variable 1: Competencia Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Chiavenato Año: 2009 Monitoreo: El investigador observara el desempeño de los colaboradores Ámbito de Aplicación: Directa Forma de Administración: Indicar la medida adecuada que marcara en cada ítem la alternativa de acuerdo a lo que considere pertinente.</p> <hr/> <p>Variable 2: Clima Organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Chiavenato Año: 2009 Monitoreo: El investigador observara el desempeño de los colaboradores Ámbito de Aplicación: Directa Forma de Administración: : Indicar la medida adecuada que marcara en cada ítem la alternativa de acuerdo a lo que considere pertinente.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>INFERENCIAL:</p>

Apéndice B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv
@ucv
#salira
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Lima, 21 de diciembre de 2015
Carta P. 893 – 2015 EPG – UCV L



Señor(a)
Lic. Víctor Álvarez Davelouis

Institución EsSalud-Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste
Atención:
Subgerente de Regulación de Prestaciones Económicas


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **EDSON VIRGILIO VELAZCO HUAYTA** identificado(a) con DNI N.º 09278045 y código de matrícula N.º 2141093925; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"La competencia laboral y el clima organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud-EsSalud-Lima-2015"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Ing. Carlos Venturo Orbegoso MBA
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax:.(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE *IPC* Breteira Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Sujeto/ item	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27	item 28	item 29	item 30	
Sujeto25	4	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	
Sujeto26	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
Sujeto27	4	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	3	4	2	2	1	1	1	2	
Sujeto28	4	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	3	4	2	2	1	1	1	2	
Sujeto29	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
Sujeto30	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
Sujeto31	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
Sujeto32	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Sujeto33	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
Sujeto34	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
Sujeto35	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
Sujeto36	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
Sujeto37	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4
Sujeto38	5	4	4	3	5	3	1	2	3	2	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	
Sujeto39	4	4	4	4	5	3	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto40	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto41	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
Sujeto42	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	
Sujeto43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	
Sujeto44	5	5	4	4	5	1	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
Sujeto45	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	4	3	4	5	5	
Sujeto46	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto47	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	
Sujeto48	5	4	4	4	5	3	2	3	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	
Sujeto49	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto50	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
Sujeto51	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	

Matriz de Datos – Clima Organizacional

sujeto/ ítem	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27
Sujeto1	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	2	2	3	4	4	4	1	1	2	4	1	4	4	4	4	5	4
Sujeto2	4	4	3	3	5	4	2	3	4	3	4	2	5	5	3	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5
Sujeto3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto5	3	4	4	3	5	3	4	2	3	3	3	1	1	3	4	4	1	1	1	4	4	3	5	4	3	3	4
Sujeto6	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	1	3	5	3	3	2	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4
Sujeto7	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto8	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	1	3	2	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto9	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto12	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Sujeto13	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Sujeto14	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
Sujeto15	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto16	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto17	4	4	4	4	3	4	2	1	4	4	1	3	3	3	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto18	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
Sujeto19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Sujeto20	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto21	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
Sujeto22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Sujeto23	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
Sujeto24	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2
Sujeto25	4	3	3	2	1	3	3	2	3	4	1	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4

sujeto/ item	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27
Sujeto26	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	1	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto27	2	1	2	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4
Sujeto28	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4
Sujeto29	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto30	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5
Sujeto31	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Sujeto32	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
Sujeto33	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3
Sujeto34	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
Sujeto35	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3
Sujeto36	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
Sujeto37	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto38	4	3	3	2	3	2	1	2	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto39	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto40	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
Sujeto41	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Sujeto42	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Sujeto43	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
Sujeto44	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto45	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto46	4	4	4	2	1	5	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto47	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
Sujeto48	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4
Sujeto49	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Sujeto51	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3
Sujeto52	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4

Apéndice D: Instrumento



CUESTIONARIO SOBRE LA COMPETENCIA LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD DE PRESTACIONES ECONOMICAS LIMA OESTE DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD LIMA-2015

CARGO: _____ Edad: _____ Sexo: M F

CONDICIÓN: Nombrado Contratado Servicio No Personal CAS

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos relacionados sobre La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste de EsSalud. La información que proporcione será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

Instrucciones: Lea las preguntas de forma minuciosa, y con la veracidad del caso marque con una aspa (x) un solo casillero la respuesta según sea su caso, por favor marcar todos los Ítems.

CODIGO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CATEGORIA	S	CS	AV	CN	N
PUNTAJE	5	4	3	2	1

VARIABLE: LA COMPETENCIA LABORAL						
MOTIVOS		CATEGORIA				
	ITEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
1	Conozco los objetivos específicos del área.					
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.					
3	Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.					
4	Aporto cambios en las actividades de evaluación.					
5	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.					
6	La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.					
7	Si llego a las metas, obtengo un beneficio adicional.					
8	Mi jefe brinda <i>retroalimentación</i> oportuna para mejorar mi desempeño.					
9	Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.					
10	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno.					
CONOCIMIENTO		CATEGORIA				
	ITEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
11	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio <i>permanente</i> de aprendizaje.					
12	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.					
13	Evalúo y replanteo mi comportamiento.					
14	Aprendo con facilidad en contextos nuevos.					
15	Saco lecciones de mis experiencias laborales.					
16	Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.					
17	Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.					
18	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.					
19	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.					
20	Asumo los objetivos del equipo de trabajo como mías.					
21	Participo activamente en reuniones de trabajo.					
HABILIDAD		CATEGORIA				
	ITEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
22	Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.					
23	Cumplo con los objetivos y metas propuestas.					
24	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.					
25	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.					
26	Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.					
27	Realizo innovaciones en mi trabajo.					
28	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.					
29	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.					
30	Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.					

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
COMUNICACIÓN		CATEGORIA				
	ITEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
1	Cuento con acceso a información para cumplir con mis funciones asignadas.					
2	Las coordinaciones que realizo fluyen adecuadamente.					
3	En los grupos de trabajo tengo una comunicación fluida.					
4	Conozco las mejoras de las actividades en otras áreas.					
5	Tengo colaboración con el personal de otras oficinas.					
6	Es posible mi interacción con personal de mayor jerarquía.					
7	El superior jerárquico escucha mis planteamientos para la mejora de mis funciones.					
8	La institución fomenta y promueve mi comunicación interna.					
9	Tengo una adecuada comunicación con los colaboradores del área.					
10	Mi Jefe me proporciona la información pertinente.					
MOTIVACION		CATEGORIA				
	ITEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
11	Existe un adecuado mobiliario para el desarrollo de mis funciones.					
12	Tengo un adecuado ambiente para mis necesidades fisiológicas.					
13	Percibo reconocimiento de las necesidades y expectativas del personal.					
14	Mi ambiente de trabajo me produce Stress.					
15	Contribuyo a identificar objetivos en el área.					
16	Manejo adecuadamente el grado de tensión.					
17	Mis condiciones salariales son buenas.					
18	La institución me proporciona oportunidades de crecer económicamente.					
19	Mi sueldo es apropiado a las funciones que realizo.					
TOMA DE DECISIONES		CATEGORIA				
	ITEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
20	Cumplo eficazmente mis funciones asignadas.					
21	Priorizo mis actividades en el desarrollo de mis funciones.					
22	Mis funciones ayudan el alcanzar los objetivos del área.					
23	Tengo bien definido los objetivos y valores en mi trabajo.					
24	Soy capaz de entender los objetivos del área					
25	Tengo la capacidad de actuar ante un problema que se me presente.					
26	Evaluó el resultado de mi trabajo diario.					
27	Cumplo eficazmente mis funciones asignadas.					

Apéndice E: Carta de Consentimiento Informado



"Año de la consolidación del Mar de Grau"
 "Año de la Conmemoración del Octogésimo Aniversario de la Creación de la Seguridad Social en el Perú"

CARTA N° 367-UPELE-SGSPE-GPE-GCSPE-ESSALUD-2016

Lima, 22 de febrero del 2016

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente.-

Asunto : Trabajo de Investigación – Tesis Maestría en Gestión Pública
 Sr. Edson Velazco Huayta

Referencia : Carta P. 893-2015-EPG-UCVL

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a ustedes a fin de saludarlos cordialmente y a la vez dar mi autorización para llevar a cabo en esta oficina, los trabajos de investigación acerca del análisis de la competencia laboral y el clima organizacional.

La presente es para dar respuesta a lo solicitado

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

LIC. EDSON VELAZCO HUAYTA
 Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas
 P.E. de Gestión de Recursos Humanos y Prestaciones Económicas
 ESSALUD

NIT: 0752-206-00000137

Apéndice F: Formato de Validación de Instrumento



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:
Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte promoción MGP II Promo Olivos 2014-1 aula 420-B requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.


El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "La Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud - Lima-2015" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.


Firma
Velazco Huayta Edson

D.N.I: 09278045

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MOTIVOS								
1	Conozco los objetivos específicos del área.	✓		✓		✓		
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.	✓		✓		✓		
3	Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.	✓		✓		✓		
4	Aporto cambios en las actividades de evaluación.	✓		✓		✓		
5	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.	✓		✓		✓		
7	Si llego a las metas, obtengo un beneficio adicional.	✓		✓		✓		
8	Mi jefe brinda <i>retroalimentación</i> oportuna para mejorar mi desempeño.	✓		✓		✓		
9	Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.	✓		✓		✓		
10	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuada y oportuna.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTOS								
11	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio <i>permanente</i> de aprendizaje.	✓		✓		✓		
12	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.	✓		✓		✓		
13	Evalúo y replanteo mi comportamiento.	✓		✓		✓		
14	Aprendo con facilidad en contextos nuevos.	✓		✓		✓		
15	Saco lecciones de mis experiencias laborales.	✓		✓		✓		
16	Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.	✓		✓		✓		
17	Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.	✓		✓		✓		
18	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.	✓		✓		✓		
19	Las condiciones de mi trabajo permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	✓		✓		✓		
20	Asumo los objetivos del equipo de trabajo como mías.	✓		✓		✓		
21	Participo activamente en reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: HABILIDAD								
22	Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.	✓		✓		✓		
23	Cumplo con los objetivos y metas propuestas.	✓		✓		✓		
24	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.	✓		✓		✓		

25	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.	✓	✓	✓
26	Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.	✓	✓	✓
27	Realizo innovaciones en mi trabajo.	✓	✓	✓
28	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.	✓	✓	✓
29	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.	✓	✓	✓
30	Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muy Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Karolina Vefurula Gavanda DNI: 06926623

Especialidad del validador: Psicodidáctica

08 de Feb. del 20.16

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

Firma del Experto Informante: 

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN Cuento con acceso a información para cumplir con mis funciones asignadas.	✓		✓		✓		
2	Las coordinaciones que realizo fluyen adecuadamente.	✓		✓		✓		
3	En los grupos de trabajo tengo una comunicación fluida.	✓		✓		✓		
4	Conozco las mejoras de las actividades en otras áreas.	✓		✓		✓		
5	Tengo colaboración con el personal de otras oficinas.	✓		✓		✓		
6	Es posible mi interacción con personal de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		
7	El superior jerárquico escucha mis planteamientos para la mejora de mis funciones.	✓		✓		✓		
8	La institución fomenta y promueve mi comunicación interna.	✓		✓		✓		
9	Tengo una adecuada comunicación con los colaboradores del área.	✓		✓		✓		
10	Mi jefe me proporciona la información pertinente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Existe un adecuado mobiliario para el desarrollo de mis funciones.	✓		✓		✓		
12	Tengo un adecuado ambiente para mis necesidades fisiológicas.	✓		✓		✓		
13	Percebo reconocimiento de las necesidades y expectativas del personal.	✓		✓		✓		
14	Mi ambiente de trabajo me produce Stress.	✓		✓		✓		
15	Contribuyo a identificar objetivos en el área.	✓		✓		✓		
16	Manejo adecuadamente el grado de tensión.	✓		✓		✓		
17	Mis condiciones salariales son buenas.	✓		✓		✓		
18	La institución me proporciona oportunidades de crecer económicamente.	✓		✓		✓		
19	Mi sueldo es apropiado a las funciones que realizo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Cumplo eficazmente mis funciones asignadas.	✓		✓		✓		
21	Priorizo mis actividades en el desarrollo de mis funciones.	✓		✓		✓		
22	Mis funciones ayudan al alcanzar los objetivos del área.	✓		✓		✓		
23	Tengo bien definido los objetivos y valores en mi trabajo.	✓		✓		✓		
24	Soy capaz de entender los objetivos del área	✓		✓		✓		
25	Tengo la capacidad de actuar ante un problema que se me presente.	✓		✓		✓		
26	Evalué el resultado de mi trabajo diario.	✓		✓		✓		

27	Cumpro eficazmente mis funciones asignadas.							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia


Opinión de aplicabilidad: Aplicable [No aplicable]

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Susana Vekunula Gervasi DNI: 06926623

Especialidad del validador: Hereditaria

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

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

08 Feb. del 2016

 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
Dr. Carlos Sotelo Estacio

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte promoción MGP II Promo Olivos 2014-1 aula 420-B requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "La Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud - Lima-2015" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Firma
Velazco Huayta Edson
D.N.I.: 09278045

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: MOTIVOS Conozco los objetivos específicos del área.	✓		✓		✓		
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.	✓		✓		✓		
3	Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.	✓		✓		✓		
4	Aporto cambios en las actividades de evaluación.	✓		✓		✓		
5	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.	✓		✓		✓		
7	Si llego a las metas, obtengo un beneficio adicional.	✓		✓		✓		
8	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.	✓		✓		✓		
9	Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.	✓		✓		✓		
10	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuada y oportuna.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.	✓		✓		✓		
12	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.	✓		✓		✓		
13	Evalúo y replanteo mi comportamiento.	✓		✓		✓		
14	Aprendo con facilidad en contextos nuevos.	✓		✓		✓		
15	Saco lecciones de mis experiencias laborales.	✓		✓		✓		
16	Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.	✓		✓		✓		
17	Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.	✓		✓		✓		
18	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.	✓		✓		✓		
19	Las condiciones de mi trabajo permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	✓		✓		✓		
20	Asumo los objetivos del equipo de trabajo como mías.	✓		✓		✓		
21	Participo activamente en reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: HABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.	✓		✓		✓		
23	Cumplo con los objetivos y metas propuestas.	✓		✓		✓		
24	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.	✓		✓		✓		

25	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.					
26	Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.					
27	Realizo innovaciones en mi trabajo.					
28	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.					
29	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.					
30	Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): aprobado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mg: Stefano Estevez, Cabo DNI: 18/63918

Especialidad del validador: Teoría

13 de 7 del 2016

[Firma]

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	Cuento con acceso a información para cumplir con mis funciones asignadas.	✓		✓		✓		
2	Las coordinaciones que realizo fluyen adecuadamente.	✓		✓		✓		
3	En los grupos de trabajo tengo una comunicación fluida.	✓		✓		✓		
4	Conozco las mejoras de las actividades en otras áreas.	✓		✓		✓		
5	Tengo colaboración con el personal de otras oficinas.	✓		✓		✓		
6	Es posible mi interacción con personal de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		
7	El superior jerárquico escucha mis planteamientos para la mejora de mis funciones.	✓		✓		✓		
8	La institución fomenta y promueve mi comunicación interna.	✓		✓		✓		
9	Tengo una adecuada comunicación con los colaboradores del área.	✓		✓		✓		
10	Mi jefe me proporciona la información pertinente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACION								
11	Existe un adecuado mobiliario para el desarrollo de mis funciones.	✓		✓		✓		
12	Tengo un adecuado ambiente para mis necesidades fisiológicas.	✓		✓		✓		
13	Percebo reconocimiento de las necesidades y expectativas del personal.	✓		✓		✓		
14	Mi ambiente de trabajo me produce Stress.	✓		✓		✓		
15	Contribuyo a identificar objetivos en el área.	✓		✓		✓		
16	Manejo adecuadamente el grado de tensión.	✓		✓		✓		
17	Mis condiciones salariales son buenas.	✓		✓		✓		
18	La institución me proporciona oportunidades de crecer económicamente.	✓		✓		✓		
19	Mi sueldo es apropiado a las funciones que realizo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES								
20	Cumplo eficazmente mis funciones asignadas.	✓		✓		✓		
21	Priorizo mis actividades en el desarrollo de mis funciones.	✓		✓		✓		
22	Mis funciones ayudan el alcanzar los objetivos del área.	✓		✓		✓		
23	Tengo bien definido los objetivos y valores en mi trabajo.	✓		✓		✓		
24	Soy capaz de entender los objetivos del área	✓		✓		✓		
25	Tengo la capacidad de actuar ante un problema que se me presente.	✓		✓		✓		
26	Evalué el resultado de mi trabajo diario.	✓		✓		✓		

27 Cumplo eficazmente mis funciones asignadas.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Oficina J. J. J. J. J.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Carlos Esteban, G. G. G. DNI:

Especialidad del validador: Teórico

13 de 2 del 2016



Firma del Experto Informante.

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:
Dra. Alcira Ibarra Cabello

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte promoción MGP II Promo Olivos 2014-1 aula 420-B requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "La Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud - Lima-2015" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.


Firma
Velazco Huayta Edson
D.N.I: 09276045



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugere[n]cia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: MOTIVOS								
1	Conozco los objetivos específicos del área.	✓				✓		
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.	✓		✓		✓		
3	Contribuyo a mejorar los servicios que se ofrecen.	✓		✓		✓		
4	Aporto cambios en las actividades de evaluación.	✓		✓		✓		
5	Tengo actitud positiva que favorece al logro de los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La institución me proporciona oportunidades de mejora salariales.	✓		✓		✓		
7	Si llego a los metas, obtengo un beneficio adicional.	✓		✓		✓		
8	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.	✓		✓		✓		
9	Los supervisores continúan ayudando a superar mis debilidades.	✓		✓		✓		
10	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: CONOCIMIENTOS								
11	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.	✓		✓		✓		
12	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.	✓		✓		✓		
13	Evalúo y replanto mi comportamiento.	✓		✓		✓		
14	Aprendo con facilidad en contextos nuevos.	✓		✓		✓		
15	Socio locuciones de mis experiencias laborales.	✓		✓		✓		
16	Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.	✓		✓		✓		
17	Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.	✓		✓		✓		
18	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.	✓		✓		✓		
19	Las condiciones de mi trabajo permiten al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	✓		✓		✓		
20	Asumo los objetivos del equipo de trabajo como míos.	✓		✓		✓		
21	Participo activamente en reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: HABILIDAD								
22	Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.	✓		✓		✓		
23	Cumplo con los objetivos y metas propuestas.	✓		✓		✓		
24	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.	✓		✓		✓		

25	Agotar soluciones creativas a los problemas laborales.				
26	Proponer ideas para mejorar las actividades diarias.	✓	✓	✓	✓
27	Realizar innovaciones en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓
28	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.	✓	✓	✓	✓
29	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.	✓	✓	✓	✓
30	Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. ALBERT RAMA CARRILLO DNI: 10394098

Especialidad del validador: MEDICINA

02 de Feb. del 2016

[Firma]
Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende en esencia alguna o algunas de las, en contextos, sucesos y otros.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN Cuento con acceso a información para cumplir con mis funciones asignadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Las coordinaciones que realizo fluyen adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	En los grupos de trabajo tengo una comunicación fluida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Conozco las mejoras de las actividades en otros áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Tengo colaboración con el personal de otras oficinas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Es posible mi interacción con personal de mayor jerarquía.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	El superior jerárquico escucha mis planteamientos para la mejora de mis funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	La institución fomenta y promueve mi comunicación interna.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Tengo una adecuada comunicación con los colaboradores del área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Mi jefe me proporciona la información pertinente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Existe un adecuado ambiente para el desarrollo de mis funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Tengo un adecuado ambiente para mis necesidades fisiológicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Percebo reconocimiento de las necesidades y expectativas del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Mi ambiente de trabajo me produce Stress.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Contribuyo a identificar objetivos en el área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Mongo adecuadamente el grado de tensión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Mis condiciones salariales son buenas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	La institución me proporciona oportunidades de crecer económicamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Mi sueldo es apropiado e las funciones que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Cumple eficazmente mis funciones asignadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Prioriza mis actividades en el desarrollo de mis funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Mis funciones ayudan a alcanzar los objetivos del área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Tengo bien definido los objetivos y valores en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Soy capaz de entender los objetivos del área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	Tengo la capacidad de actuar ante un problema que se me presenta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	Evalué el resultado de mi trabajo diario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

27 Cumplo eficazmente mis funciones asignadas.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ALBA ISABEL CABELLO

Especialidad del validador: Metodología DNI: 90291048

...C. de Feb. del 2016

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico, tema o tema.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente e
dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se ordenan en dificultad, para el conocimiento del ítem, es
concreto, claro y preciso.

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

Apéndice G: Matriz de Operacionalización

Título: “La Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud - Lima-2015”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO	
COMPETENCIA LABORAL	MOTIVOS	Identificación de Objetivos	1. Conozco los objetivos específicos del área.	(5) Siempre	Bueno [127;138] Regular [101; 126] Deficiente [Hasta 100]	
			2. Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.			
			3. Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.			(4) Casi siempre
			4. Aporto cambios en las actividades de evaluación.			
		Identificación de Incentivos	5. Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.			(3) A veces
			6. La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.	(2) Casi Nunca		
			7. Si llego a las metas, obtengo un beneficio adicional.	(1) Nunca		
		Retroalimentación	8. Mi jefe brinda <i>retroalimentación</i> oportuna para mejorar mi desempeño.			
			9. Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.			
			10. El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno.			
	CONOCIMIENTO	Aprendizaje	11. A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio <i>permanente</i> de aprendizaje.			
			12. Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.			
			13. Evalúo y replanteo mi comportamiento.			
			14. Aprendo con facilidad en contextos nuevos.			
		Experiencia Laboral	15. Saco lecciones de mis experiencias laborales.			
			16. Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.			
			17. Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.			

		Trabajo en equipo	18. Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.		
			19. Las condiciones de mi trabajo permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.		
			20. Asumo los objetivos del equipo de trabajo como mías.		
			21. Participo activamente en reuniones de trabajo.		
	HABILIDAD	Rendimiento	22. Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.		
			23. Cumpló con los objetivos y metas propuestas.		
			24. Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.		
		Creatividad	25. Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.		
			26. Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.		
		Habilidades de Comunicación	27. Realizo innovaciones en mi trabajo.		
28. Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.					
29. Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.					
			30. Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO
CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACION	Transmisión de Información	1. Cuento con acceso a información para cumplir con mis funciones asignadas.	(5) Siempre	Bueno [109;124]
			2. Las coordinaciones que realizo fluyen adecuadamente.	(4) Casi siempre	
			3. En los grupos de trabajo tengo una comunicación fluida.		
		Interacción	4. Conozco las mejoras de las actividades en otras áreas.	(3) A veces	Regular [88; 108]
			5. Tengo colaboración con el personal de otras oficinas.		
			6. Es posible mi interacción con personal de mayor jerarquía.	(2) Casi nunca	
		Comunicación Interna	7. El superior jerárquico escucha mis planteamientos para la mejora de mis funciones.	(1) Nunca	Deficiente [Hasta 87]
			8. La institución fomenta y promueve mi comunicación interna.		
			9. Tengo una adecuada comunicación con los colaboradores del área.		
			10. Mi Jefe me proporciona la información pertinente.		
	MOTIVACION	Necesidad	11. Existe un adecuado mobiliario para el desarrollo de mis funciones.		
			12. Tengo un adecuado ambiente para mis necesidades fisiológicas.		
			13. Percibo reconocimiento de las necesidades y expectativas del personal.		
		Impulsos	14. Mi ambiente de trabajo me produce Stress.		
			15. Contribuyo a identificar objetivos en el área.		
			16. Manejo adecuadamente el grado de tensión.		
		Incentivos	17. Mis condiciones salariales son buenas.		
			18. La institución me proporciona oportunidades de crecer económicamente.		
			19. Mi sueldo es apropiado a las funciones que realizo.		
	TOMA DE DECISIONES	Curso de Acción	20. Cumplo eficazmente mis funciones asignadas.		
			21. Priorizo mis actividades en el desarrollo de mis funciones.		

		Objetivos	22. Mis funciones ayudan el alcanzar los objetivos del área.		
			23. Tengo bien definido los objetivos y valores en mi trabajo.		
		Racionalidad	24. Soy capaz de entender los objetivos del área		
			25. Tengo la capacidad de actuar ante un problema que se me presente.		
			26. Evalúo el resultado de mi trabajo diario.		
			27. Cumpló eficazmente mis funciones asignadas.		

Apéndice H: Artículo Científico



Competencia Laboral y Clima Organizacional en la

Oficina Lima Oeste de EsSalud

Br. Edson Virgilio Velazco Huayta

Escuela de Post Grado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la competencia laboral y el clima organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima (UPE) Oeste-EsSalud. Usando el método hipotético deductivo, tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, utilizando la técnica de encuesta. Concluyéndose la existencia de una relación positiva fuerte entre ambas variables (Rho de Spearman 0,738).

Palabras claves: competencia laboral, clima organizacional, motivos, conocimientos, habilidad, comunicación, motivación, toma de decisiones.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between labor competence and organizational climate in Lima Economic Benefits Unit West (UPE) - EsSalud. Using the hypothetical deductive method, correlational, not experimental cross-sectional design, using the survey technique. Concluding the existence of a strong positive relationship between the two variables (Spearman rho 0.738)

Keywords: labor competition, organizational climate, motives, knowledge, skill, communication, motivation, decision making.

Introducción

El presente proyecto de investigación “La Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud-Lima-2015, actualmente las instituciones se encuentran en un proceso de mejora continua de los conocimientos y habilidades de los RRHH, para el logro de los objetivos institucionales, así como mejorar el clima organizacional.

En el Plan Estratégico 2012-2016 de EsSalud, se encontraron una serie de brechas: El de RRHH, por el marcado déficit de personal asistencial, Financiera debido al déficit de S/. 451 millones, sumada a la disminución de S/. 704 millones en aportes por el dispositivo que exonera de descuento a las gratificaciones; en Infraestructura, con una carencia de más de 200 centros asistenciales; una brecha ética, por falta de transparencia y un retraso de 10 años en informática y comunicaciones. (p. 13)

Al respecto, se evidencia que el personal de la UPE Lima OESTE no realiza sus funciones de acuerdo a sus competencias, que conlleve al cumplimiento satisfactorio de sus funciones, el mismo que afecta el clima organizacional.

Así mismo detallamos conceptualizaciones sobre las variables de investigación, las mismas que se desarrollaron con el apoyo de material procedente de especialistas.

Finalmente, se ha identificado la necesidad de realizado un estudio para implementar una adecuada gestión del talento humano, para distribuirlos de acuerdo a su perfil profesional.

Antecedentes del problema

Cabrera (2011) en la investigación: Gestión de recursos humanos basada en competencias y motivación laboral, realizado con los instructores de intecap en quetzaltenango, tuvo como objetivo, demostrar que el sistema de gestión por competencias

produce motivación, concluye que la gestión de RRHH si produce motivación laboral.

Recomendando utilizar un modelo de trabajo basado en competencias.

Ortega (2015) investigó: Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima, para determinar cómo estas variables influyen en el citado personal, con la finalidad de mejorar el nivel de sus competencias. Concluyendo que se relacionan en un buen nivel.

Revisión de la Literatura

Variable Competencia Laboral

Chiavenato (2009) indicó que la Competencia Laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz. (p.202)

Asimismo, señaló las siguientes dimensiones: (1) Motivos, son medios para aliviar necesidades, cuya finalidad es identificar objetivos que, una vez atendidos, satisfacen la necesidad, (2) Conocimiento, “verdad absolutamente cierta”, la cual puede tener varios significados: información, conciencia, saber, sabiduría, etc., y (3) Habilidad, es el arte de saber hacer; implica destacar en alguna práctica y se adquiere con entrenamiento.

Variable Clima Organizacional

Chiavenato (2009) indicó que el Clima Organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. (p.261)

Igualmente, señaló las siguientes dimensiones: (1) Comunicación, es la trasmisión de información mediante símbolos y su comprensión, estos pueden ser verbales o no verbales, (2) Motivación, es un proceso psicológico, junto a la percepción, las actitudes y el aprendizaje, es uno de los elementos para comprender el comportamiento., y (3) Toma de Decisiones, proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción, para alcanzar objetivos.

Conclusiones

Los resultados indican que existe una correlación:

1. Alta ($Rho=0,738$) entre las variables competencia laboral y clima organizacional.
2. Baja ($Rho=0,585$) entre las variables competencia laboral y comunicación.
3. Baja ($Rho=0,508$) entre las variables competencia laboral y motivación.
4. Baja ($Rho= 0,449$) entre las variables competencia laboral y toma de decisiones.

Recomendaciones

De la investigación, se detallan las siguientes recomendaciones: (1) La institución realice en forma periódica evaluaciones de la competencia laboral y el clima organizacional, con el fin de reforzar su desarrollo. (2) La institución debe difundir en todos los trabajadores, la visión, misión y objetivos estratégicos, con la finalidad que se conozcan sus objetivos, (3) Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar sus conocimientos para mejorar la labor en las tareas encomendadas, (4) Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros alcanzados, propiciando el desarrollo personal y profesional, consolidando su compromiso al trabajo y (5) Realizar estrategias de comunicación y compromiso que ayude al trabajo de equipo y a motivar al personal.

Problema

¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste de EsSalud – Lima-2015?

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015

Método

Tipo de estudio correlacional, la cual trata de determinar la relación entre las variables: Competencia Laboral y Clima Organizacional. Por su naturaleza se localiza dentro del diseño no experimental transeccional o transversal. La población es de 60 colaboradores, igual a la población. El Muestreo es de tipo No Probabilísticos No Intencional.

Ficha técnica: Cuestionario de la Competencia Laboral, cuyo objetivo es evaluar la variable: La Competencia Laboral y sus tres dimensiones: Motivos, Conocimiento y Habilidades, con un numero de 30 ítems de aplicación directa.

La segunda ficha técnica: Cuestionario del Clima Organizacional, cuyo objetivo es evaluarla variable: El Clima Organizacional y sus tres dimensiones: Comunicación, Motivación y Toma de Decisiones, con un numero de 27 ítems de aplicación directa.

Resultados

Tabla 1

Correlación Competencia Laboral – Clima organizacional

			Competencia Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,738
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,738	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Respecto a la relación entre las variables Competencia Laboral y Clima organizacional, observamos en la tabla 11 un coeficiente Rho de Spearman de 0,738 por lo tanto existe una correlación alta entre las dos variables.

Discusión

La aplicación de la encuesta de competencia laboral y clima organizacional, presenta una correlación alta (Rho=0,738), coincidiendo con Sotomayor (2012) que plantea una alta relación entre ambas variables, constatando una relación significativamente alta y positiva.

En la hipótesis competencia laboral y comunicación, se obtuvo una correlación baja ($Rho= 0,585$), según Morales (2015) los resultados de la competencia de trabajo en el equipo tiene una pequeña variación de grados individuales entre medio y alto, y la comunicación demuestra la preferencia de algunos a trabajar individualmente.

La tercera hipótesis presenta una correlación baja ($Rho= 0,508$) entre las variables competencia laboral y motivación, Cabrera (2011) plantea que las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla con una alta motivación, orientan la conducta en un determinado sentido y estimulan la persistencia hasta lograr las metas.

Referente a nuestra última hipótesis específica. Relación entre la competencia laboral y toma de decisiones, existe correlación baja ($Rho= 0,585$), Aguirre (2012) concluye que en la Competencia laboral para llegar a tener la capacidad para actuar con eficiencia, se requiere la eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal o social. En el área laboral, cada competencia viene a ser un aprendizaje complejo que integra y combina habilidades, y toma de decisiones de acuerdo a los conocimientos básicos y específicos a través de experiencias de aprendizaje.

Referencias

- EsSalud, (2012-2016). *Plan Estratégico*, Lima- Seguro Social de Salud-EsSalud.
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de recursos humanos*, (2a ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima*” (tesis de maestría) sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Cabrera, J. (2011) *Gestión de recursos humanos basada en competencias y motivación laboral*, sustentada en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, México.
- Sotomayor, C. (2012) *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional, Moquegua*, Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna, Perú.